Commission scolaire de
SAINT-HYACINTHE

Fiches de dépannage TIC

Pour utilisateurs de Macintosh dans les écoles

Suzanne Harvey et François Trudeau
Responsables du service local du RÉCIT
RÉseau pour le développement des **C**ompétences par l'**I**ntégration des **T**echnologies

janvier 2002

Fiches de dépannage TIC

Table des matières

Fichiers et applications

L'ordinateur ne reconnaît pas vos fichiers? F-1

Problèmes d'ordre général

Comment remettre le lanceur sur le bureau? G-1
Comment régler le son? G-2
Le menu pomme G-3
Mémoire insuffisante? G-4
Ouvrir, quitter une application G-5
L'ordinateur gèle? G-6

Problèmes d'impression

Ça ne veut pas imprimer? I-1

Problème de réseau

Impossible d'accéder à Internet R-1

Problème de serveur

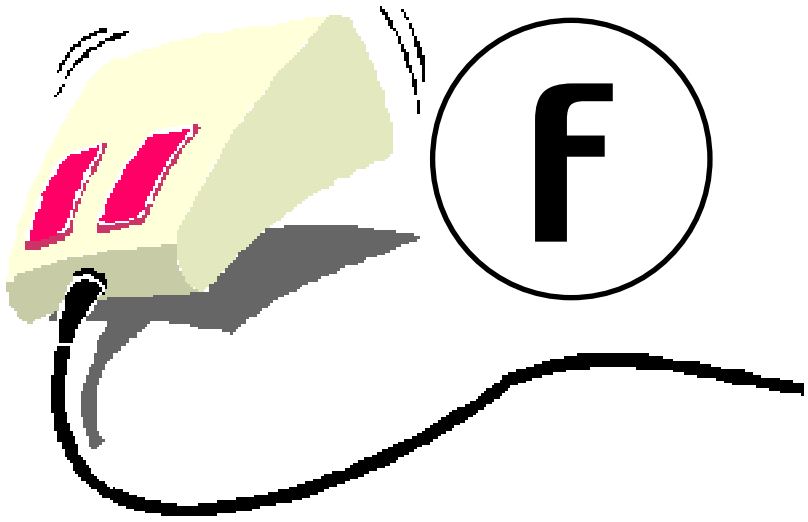
On ne voit pas le serveur? S-1
Problème de copie de document.....S-2

Annexes

Utilisation du serveur par l'enseignant A-1
Utilisation du serveur par l'élève A-2
Comment faire une saisie d'écran..... A-3
Raccourcis clavier en Macintosh A-4
Le nom des touches A-5
Lexique illustré A-6

Index.....in-1

dépannage TIC



Section F
Fichiers et applications

Pour utilisateurs de Macintosh dans les écoles

L'ordinateur ne reconnaît pas vos fichiers?

- **Certaines icônes de fichiers sont blanches?**
- **L'ordinateur ne reconnaît pas l'application avec laquelle le fichier a été créé?**

  -> Glissez l'icône du fichier sur l'application, dans le lanceur.
  -> Lancez l'application en premier et faites "**fichier - - - > ouvrir**"
  -> Faites reconstruire le bureau

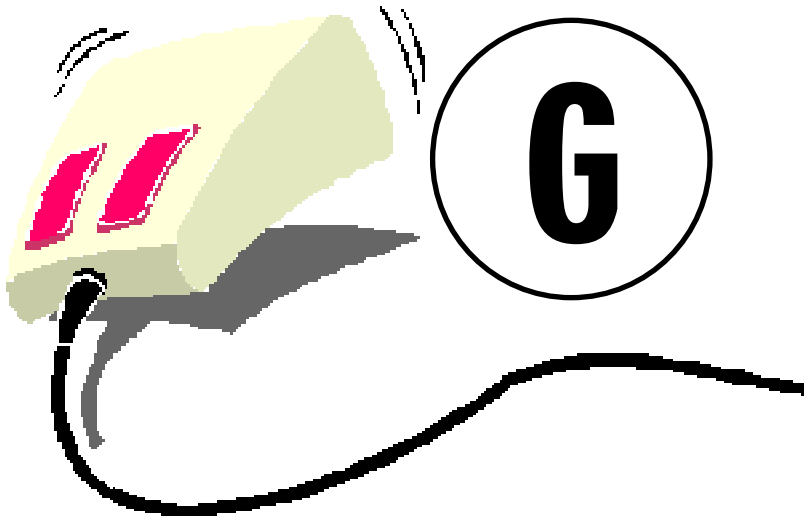
  Pour ce faire, maintenez ces touches enfoncées au moment où l'ordinateur redémarre.

- **Que signifient les suffixes des noms de documents?**

  Ils indiquent l'application avec laquelle le fichier a été créé. Ces suffixes permettent aussi aux ordinateurs sous Windows de lire les fichiers Macintosh (en autant que l'ordinateur PC possède l'application en question).

Suffixe	Type de fichier	Ouvrir avec
.cwk	ClarisWorks et AppleWorks	ClarisWorks et AppleWorks
.bmp	Fichier bitmap	ClarisWorks et AppleWorks
.txt	Fichier texte	ClarisWorks, AppleWorks, Word...
.pdf	Portable Document Format	Acrobat Reader
.doc	Fichier texte	Word
.xls	Tableur - feuille de calcul	Excel
.ppt	Présentation - diaporama	PowerPoint
.ai	Dessin	Illustrator
.psd	Photo - dessin	Photoshop
.html	Page web	Internet Explorer, Netscape
.gif	Fichier d'image 256 couleurs	ClarisWorks, Graphic Converter...
.jpg - .jpeg	Fichier d'image millions de couleurs	ClarisWorks, Graphic Converter...
.eps	Fichier d'image	ClarisWorks, Graphic Converter...
.mpg - mp3	Fichier musical	QuickTime
.aif - .aiff	Fichier son	QuickTime
.mov	Fichier multimédia (son, vidéo)	QuickTime
.mid - .midi	Fichier son	QuickTime
.sit	Fichier compressé	Stuffit Expander
.bin	Fichier compressé	Stuffit Expander
.hqx	Fichier compressé	Stuffit Expander
.zip	Fichier compressé	ZipIt
.cpt	Fichier compressé	Compact Pro
.exe	Exécutable PC seulement	
.fm - .fp	Base de données	FileMaker

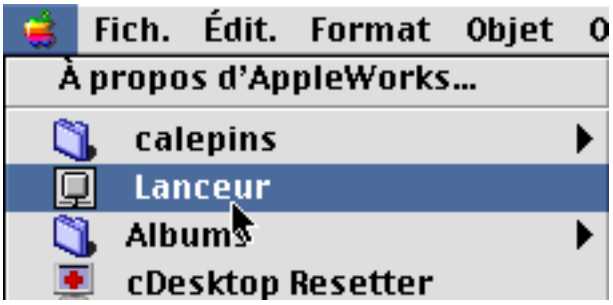
dépannage TIC



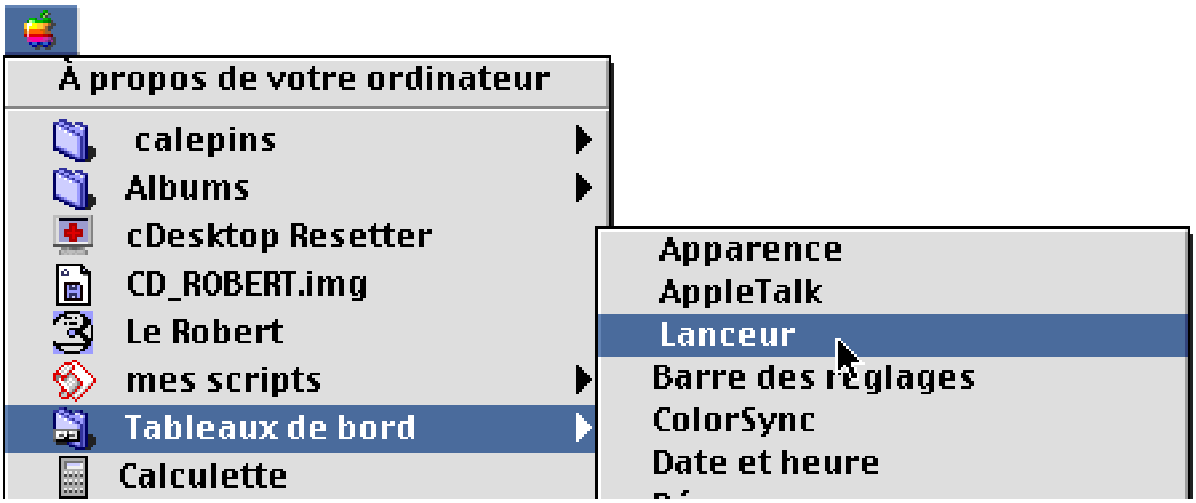
Section G
Problèmes d'ordre général

Pour utilisateurs de Macintosh dans les écoles

Comment remettre le lanceur sur le bureau?



ou

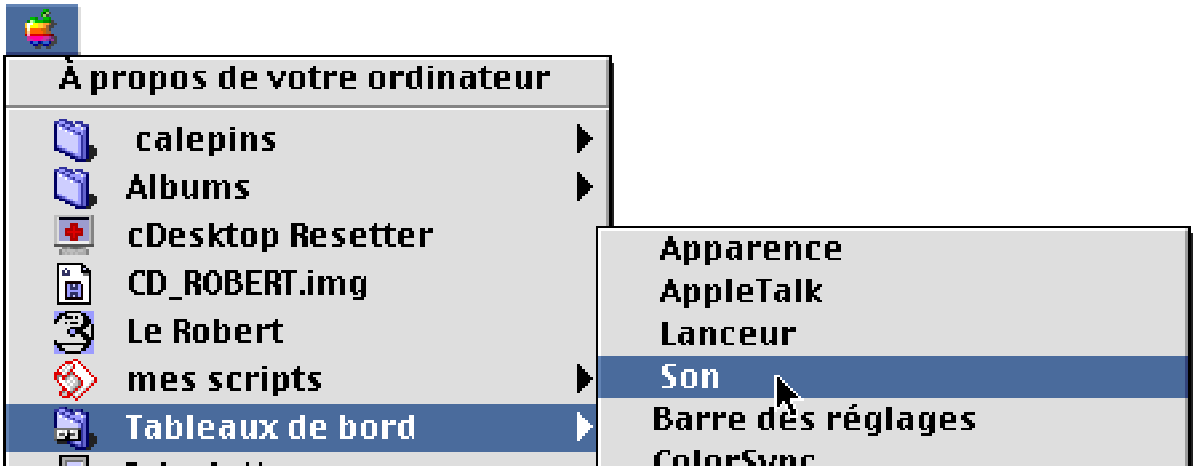


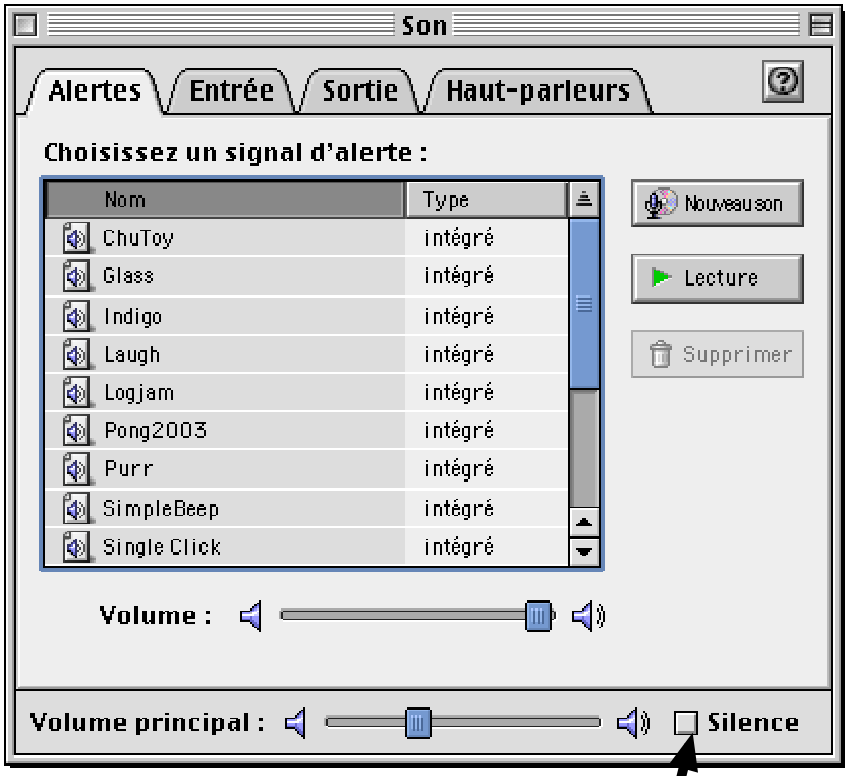
Comment régler le son?

• Aucun son ne sort de l'appareil?

Il se peut que des écouteurs ou des haut-parleurs soient branchés dans la prise de son

Si ce n'est pas le cas, vous pouvez régler le son via le tableau de bord "son"





Le silence est-il activé par un √ ?

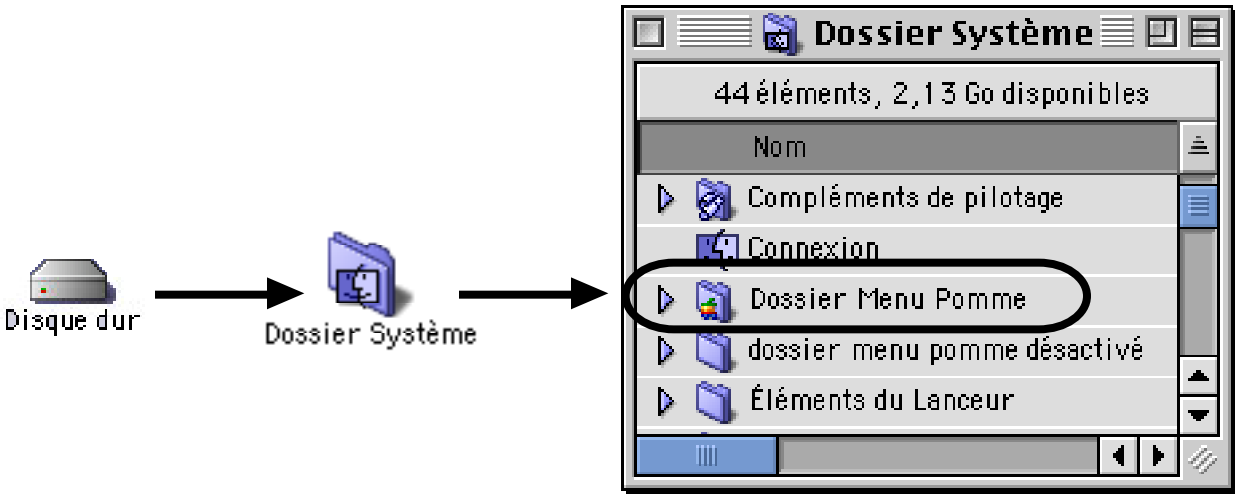
Le menu pomme

• À quoi sert le menu pomme?

Il met à votre disposition des éléments fréquemment utilisés tels les tableaux de bord, l'album, le calepin...

• Comment ajouter ou enlever des éléments du menu pomme?

Ces éléments se retrouvent dans le dossier système du disque dur, dans un dossier nommé "**dossier menu pomme**".



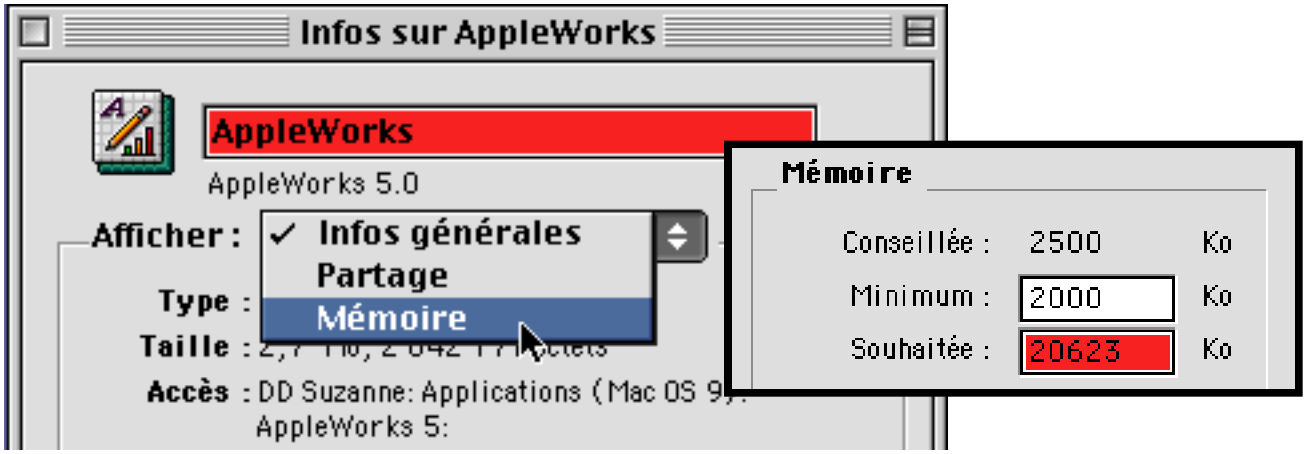
Vous pouvez y ajouter les alias de vos éléments favoris. L'ordre d'apparition dans la liste étant alphanumérique, les éléments précédés d'un espace apparaîtront en premier et ceux précédés d'un tilde (~) apparaîtront à la fin de la liste.

Mémoire insuffisante?

Dans le menu applications (en haut à droite de l'écran), vérifiez le nombre d'applications ouvertes. Au besoin, quittez-en quelques-unes.

• Comment augmenter la mémoire d'une application?

Quittez l'application. Sélectionnez-la en cliquant une fois dessus. Faites "**fichier** ---> **lire les informations**"



Ouvrir, quitter une application

• L'application ne veut pas ouvrir?

Même en cliquant sur l'icône de l'application dans le lanceur, rien ne se passe? Peut-être que l'application est déjà ouverte? Le menu applications (en haut à droite de l'écran) permet de voir les applications ouvertes.

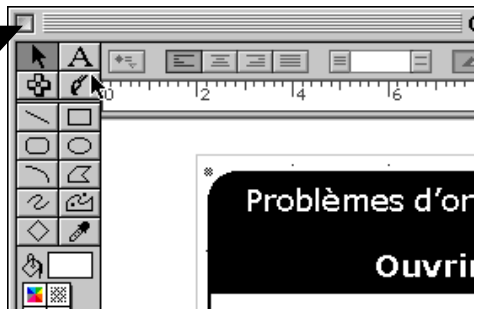
Si c'est le cas, sélectionnez l'application afin de l'activer. Faites ensuite

"**Fichier** ---> **ouvrir**" ou
"**Fichier** ---> **nouveau**" ou
"**Fichier** ---> **quitter**"

selon le besoin.

• Quelle est la différence entre "quitter" et "fermer" ?

Lorsqu'on clique ici, on **ferme** le fichier mais **non l'application**. Ça nous permet de travailler dans la même application, sur un autre fichier.



Dans ce cas-ci, l'application reste affichée dans le **menu applications**. Pour quitter une application, on doit faire "**Fichier** ---> **quitter**" ou

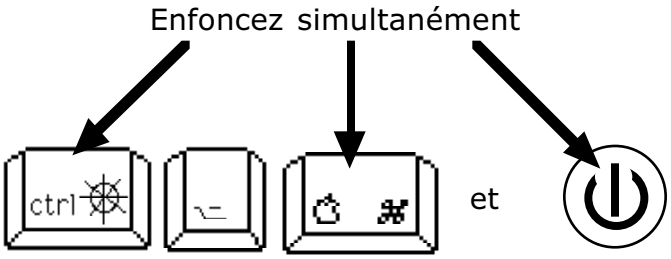
L'ordinateur gèle?

- **Vérifiez le clavier et la souris. Sont-ils bien branchés?**

- **Tentez de "forcer à quitter" l'application**

  Enfoncez simultanément

- **Forcez à redémarrer l'ordinateur**



- **Réinitialisez la mémoire paramétrable (PRAM)**

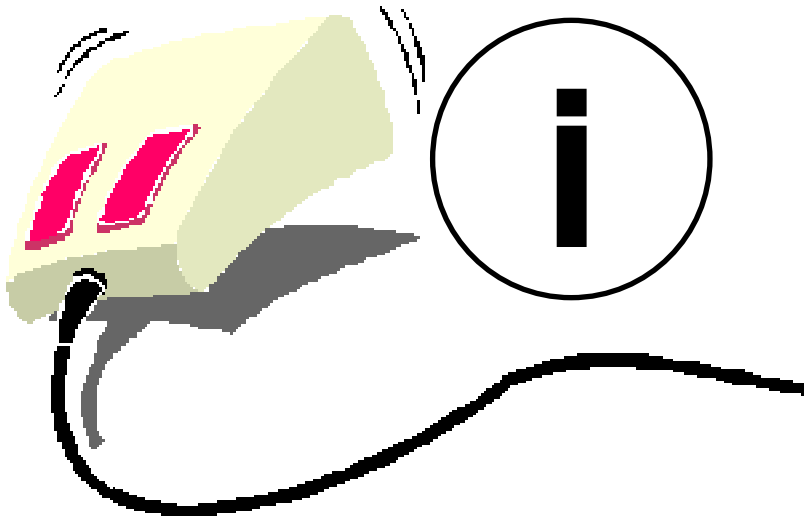
  Pour ce faire, redémarrez en tenant enfoncées les touches ci-bas. Vous entendrez l'ordinateur démarrer à répétition. Laissez-le démarrer ainsi trois fois et relâchez les touches.

  Note : il se peut que, par la suite, certains paramètres soient remis à zéro

- **Il est nécessaire de "reconstruire le bureau"?**

  Pour ce faire, maintenez ces touches enfoncées au moment où l'ordinateur redémarre.

dépannage TIC

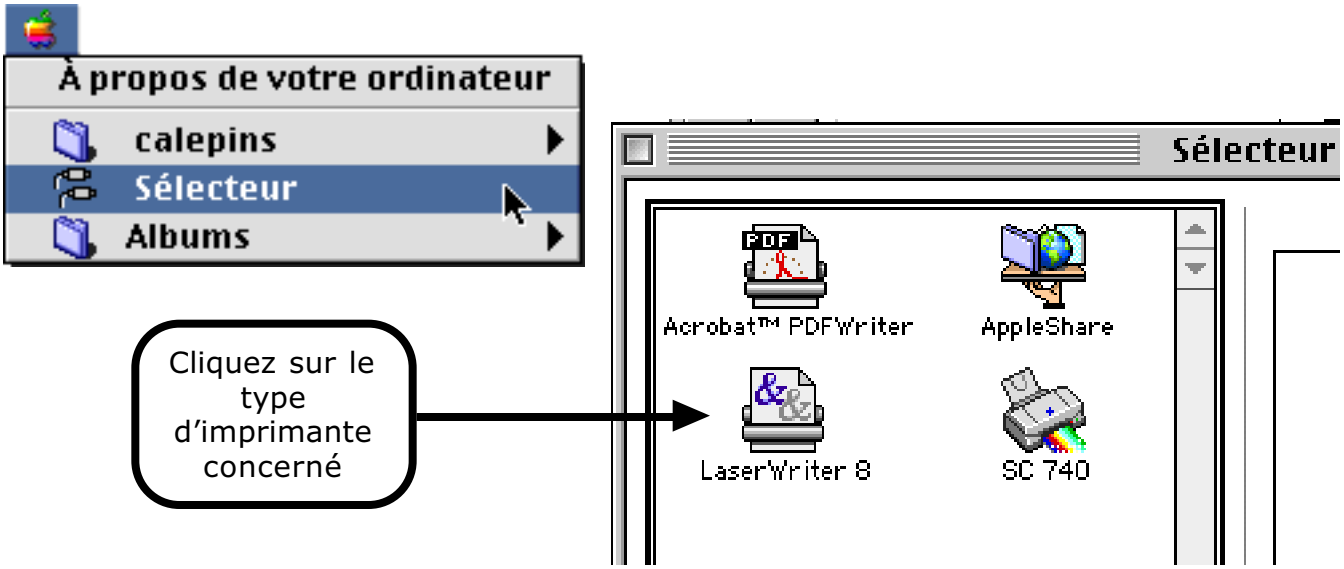


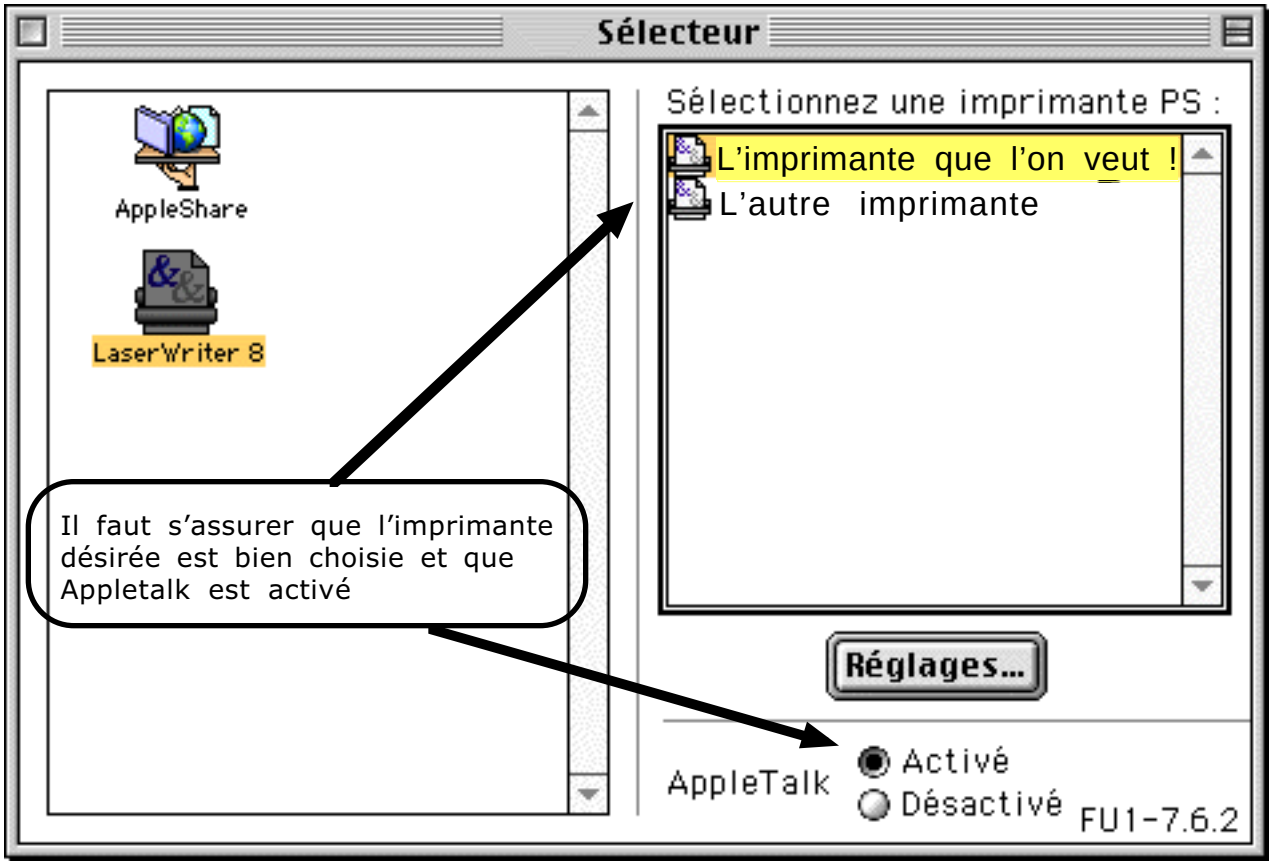
Section i
Problèmes d'impression

Pour utilisateurs de Macintosh dans les écoles

Ça ne veut pas imprimer?

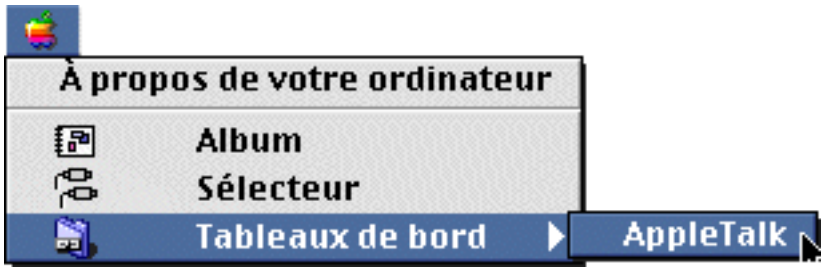
- **L'imprimante est-elle sélectionnée?**





Ça ne veut pas imprimer? (suite)

•Le bon port Appletalk est il en fonction ?



S'assurer que le bon port est sélectionné:

• La plupart des appareils branchés à partir d'un fil réseau doivent être en "Ethernet intégré".

• Les appareils qui se connectent sans fil sur des bases (certains portables) doivent être en mode Airport.

• L'impression est-elle en attente ?

Il se peut que le service d'impression ait mis l'impression en attente.

Si c'est le cas, l'imprimante, qui devrait apparaître sur le bureau, est représentée comme suit :

Si c'est le cas, il s'agit de double-cliquer sur l'icône et de choisir dans le menu

Attention!

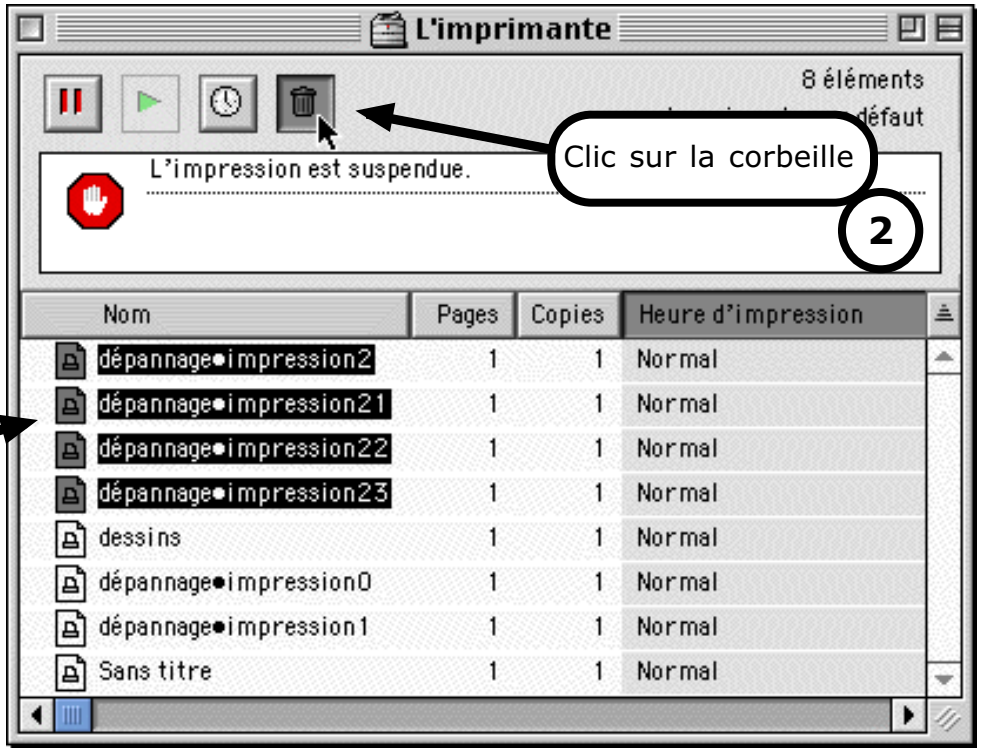
Avant de lancer la file d'attente, voir à la page suivante

Ça ne veut pas imprimer? (suite)

Attention!!!

Il est possible que plusieurs impressions soient en attente, suite à des demandes consécutives sans résultats.

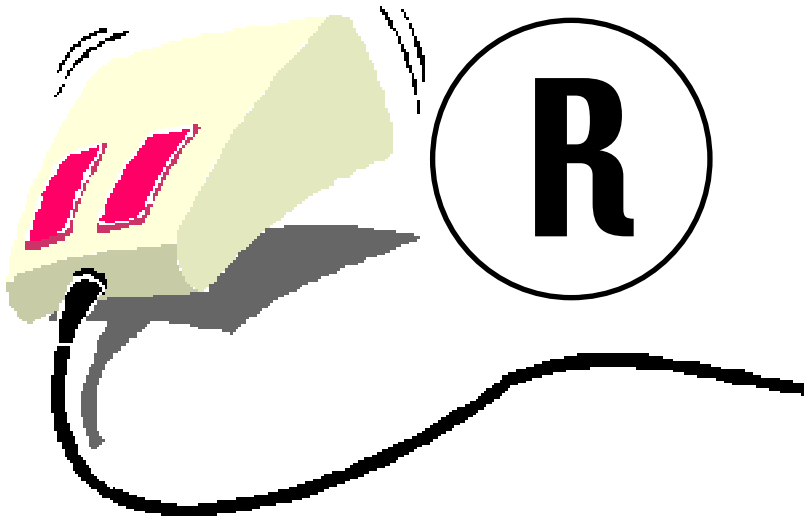
Pour les effacer:



Si les éléments précédemment mentionnés ont été vérifiés, il s'agirait de voir si les suivants sont tel que décrits:

- le fil derrière l'appareil est-il bien branché?
- l'imprimante est-elle allumée?
- l'imprimante est-elle branchée?
- le concentrateur (hub) est-il allumé?
- les fils concernés (ordinateur et imprimante) sont-ils bien branchés au concentrateur?

dépannage TIC

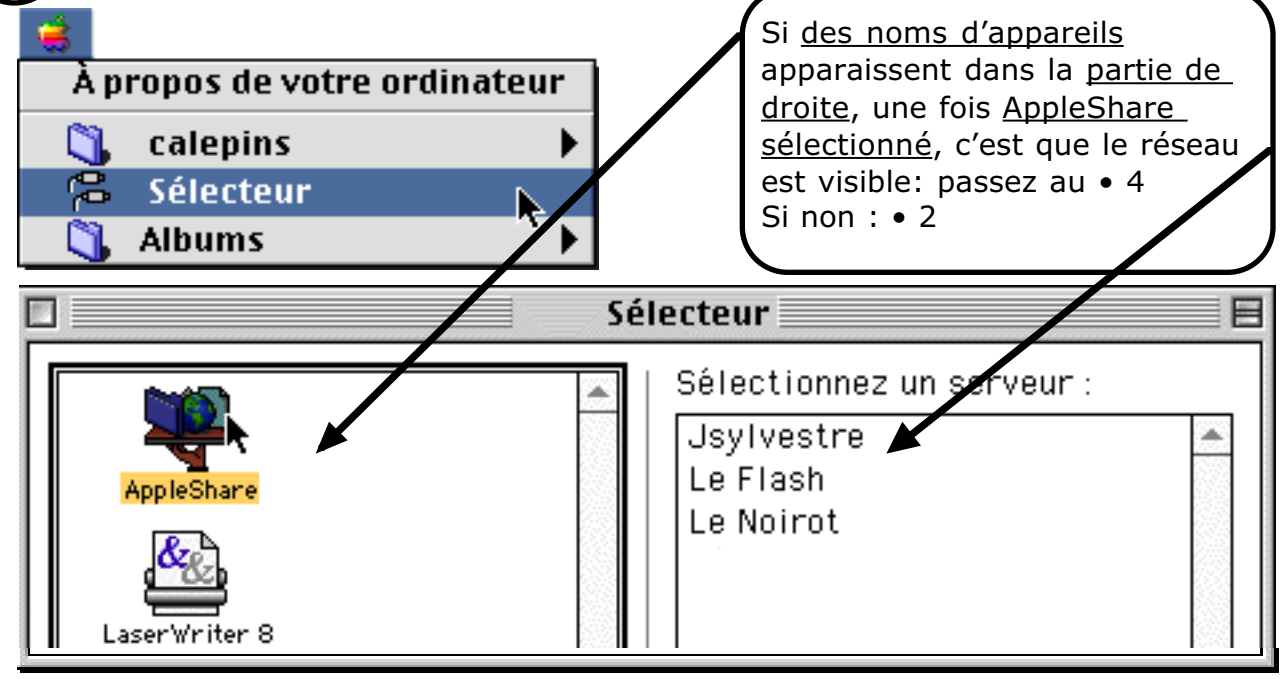


Section R
Problèmes de réseau

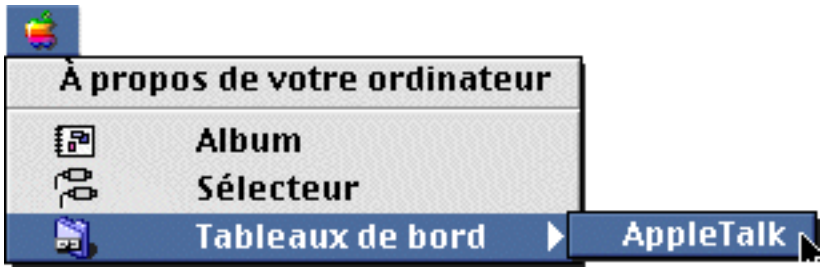
Pour utilisateurs de Macintosh dans les écoles

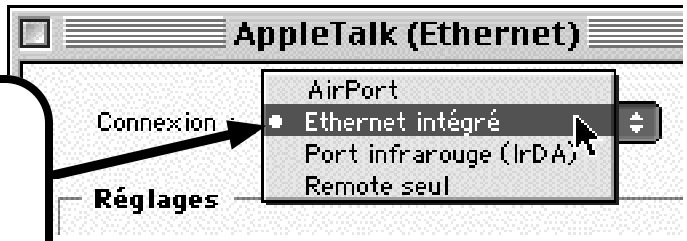
Impossible d'accéder à Internet?

•1 Est-ce que le réseau est visible ?



•2 Le bon port Appletalk est il en fonction ?





S'assurer que le bon port est sélectionné:

• La plupart des appareils branchés à partir d'un fil réseau doivent être en "Ethernet intégré".

• Les appareils qui se connectent sans fil sur des bases (certains portables) doivent être en mode Airport.

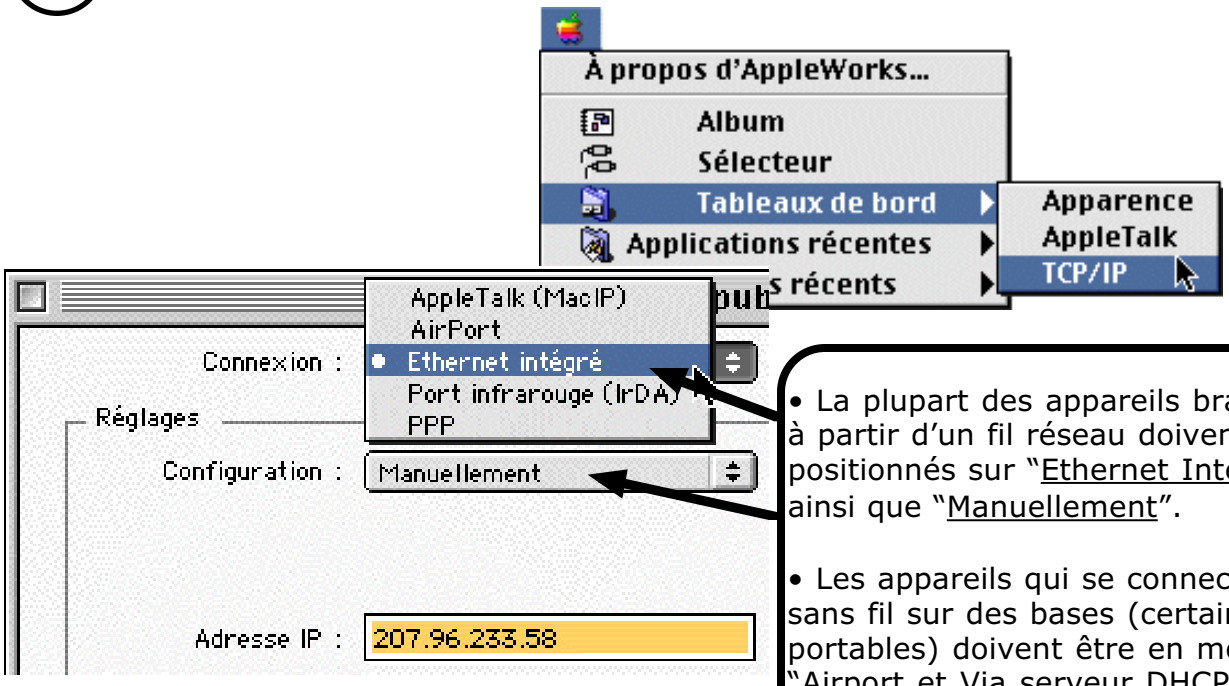
Impossible d'accéder à Internet?

•3 Est-ce que les branchements sont bien faits ?

Si les éléments précédemment mentionnés ont été vérifiés, il s'agirait de voir si les suivants sont tels que décrits:

- le fil derrière l'appareil est-il bien branché?
- le concentrateur (hub) est-il allumé?
- le fil concerné est-il bien branché au concentrateur?

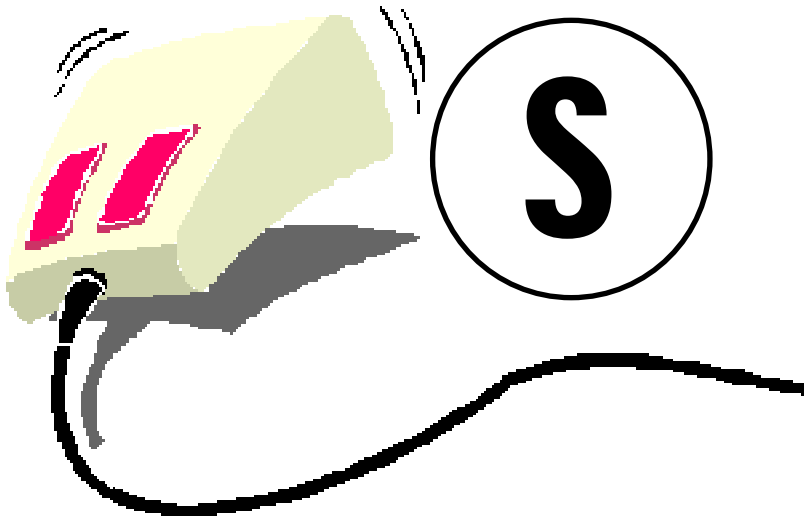
•4 Est-ce que les réglages de TCP/IP sont adéquats ?



• La plupart des appareils branchés à partir d'un fil réseau doivent être positionnés sur "Ethernet Intégré" ainsi que "Manuellement".

• Les appareils qui se connectent sans fil sur des bases (certains portables) doivent être en mode "Airport et Via serveur DHCP"

dépannage TIC

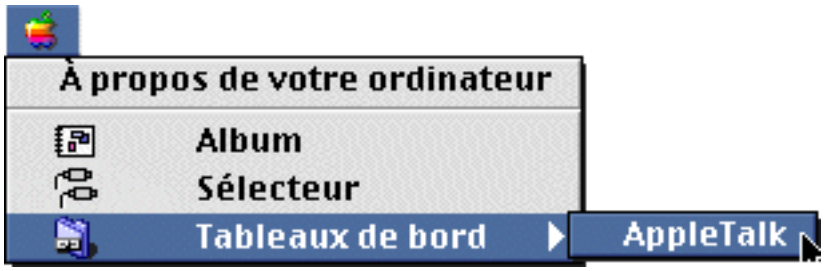


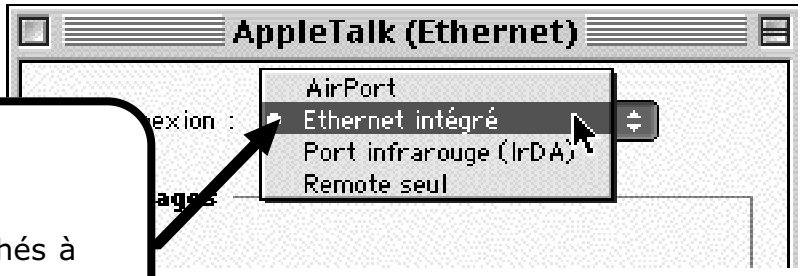
Section S
Problèmes de serveur

Pour utilisateurs de Macintosh dans les écoles

On ne voit pas le serveur?

•Le bon port Appletalk est il en fonction ?





S'assurer que le bon port est sélectionné:

• La plupart des appareils branchés à partir d'un fil réseau doivent être en "Ethernet intégré".

• Les appareils qui se connectent sans fil sur des bases (certains portables) doivent être en mode Airport.

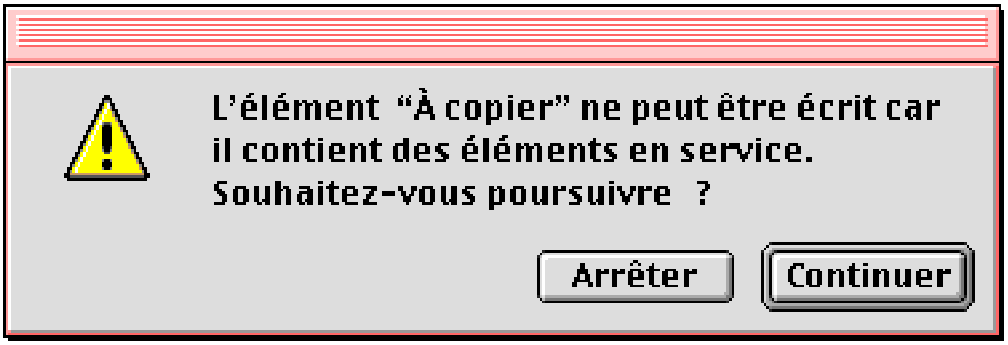
Si les éléments précédemment mentionnés ont été vérifiés, il s'agirait de voir si les suivants sont tels que décrits:

- le fil derrière l'appareil est-il bien branché?
- le serveur est-il allumé ?
- le serveur n'est pas "gelé" ?
- le concentrateur (hub) est-il allumé ?
- les fils concernés (ordinateur et serveur) sont-ils bien branchés au concentrateur ?

Problème de serveur

Problème de copie de document à partir du serveur

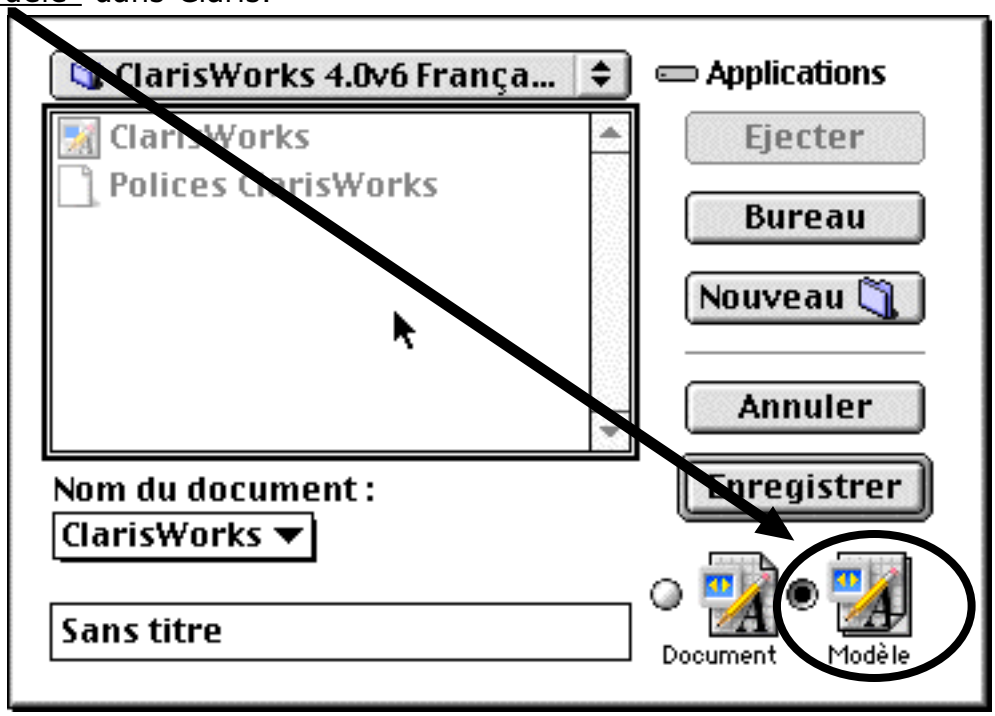
Lors de l'exécution de la procédure de copie d'un document pris à partir d'un serveur (dossier "**À prendre** sur le volume "**Babillard**") et copié vers un dossier d'élève, il se peut que le message suivant vous apparaisse:



La raison de l'apparition d'un tel message, est que le document à copier est ouvert (double-cliqué) directement à partir du volume Babillard.

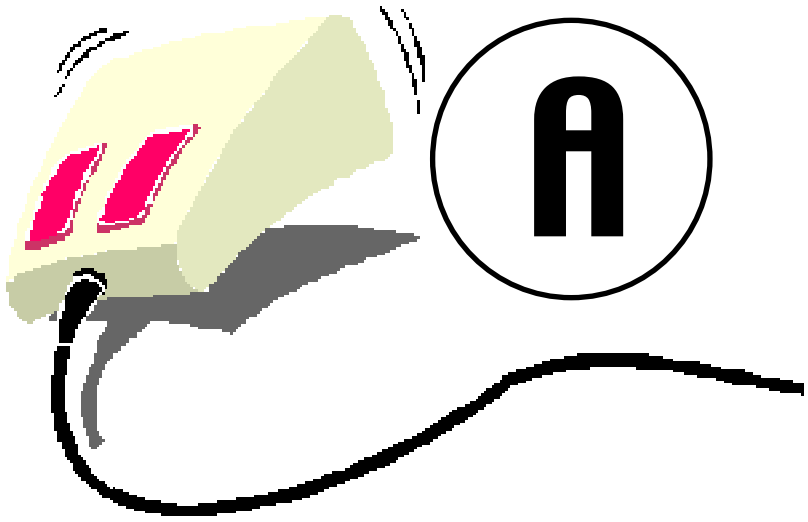
• Pour éviter ce genre de situation, assurez-vous que la consigne de copie (glisser-déposer) du document situé sur le dossier "À prendre" vers dossier personnel de l'élève soit bien respectée. (Réf: page A - 2.7)

• Il est toutefois possible, pour l'enseignant, de contrer une partie de l'erreur ci-haut mentionnée en déposant dans le dossier "À prendre" un document enregistré en mode "Modèle" dans Claris.



Ce document sera ainsi copiable, même si par erreur il a été ouvert par une autre personne directement à partir de "À prendre". À noter qu'une fois ouvert par les élèves, le document apparaîtra sans titre et son enregistrement sous un nom spécifique deviendra alors nécessaire.

dépannage TIC



Section A
Annexes

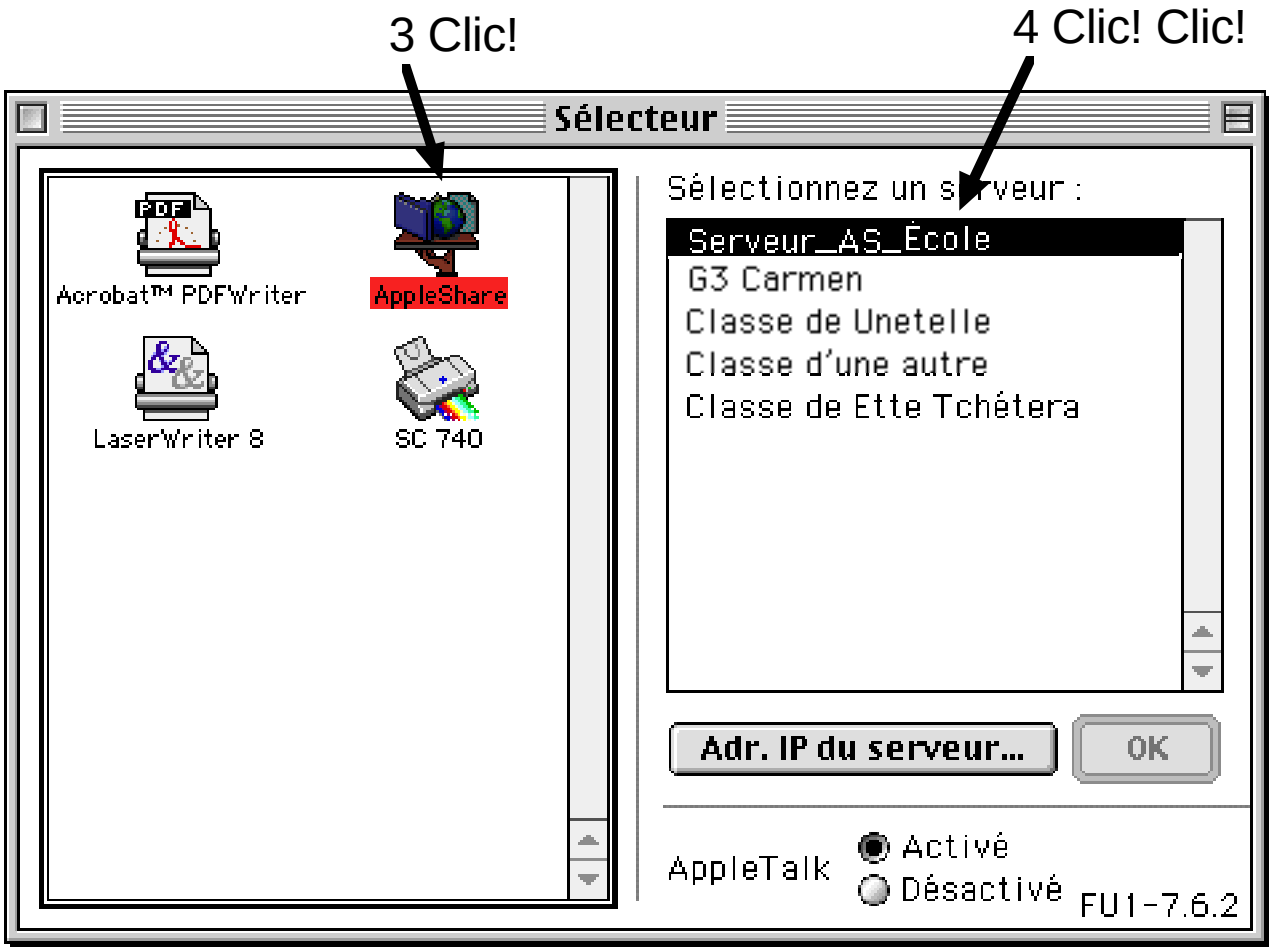
Pour utilisateurs de Macintosh dans les écoles

Utilisation du serveur par l'enseignant

1. Dans le menu , en haut à gauche de votre écran, vous trouverez le "**sélecteur**".

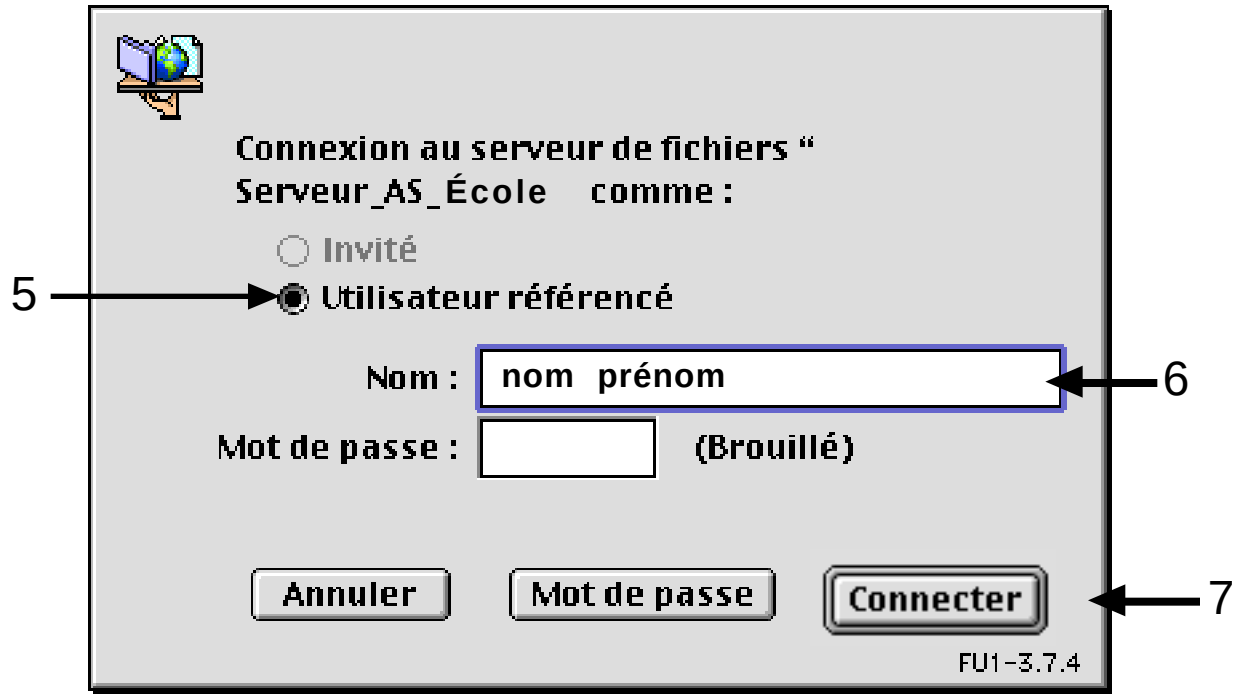
3. Cliquez une fois sur l'îcone "**AppleShare**". Une liste contenant le serveur s'affichera à droite.

4. Choisissez le serveur AppleShare de votre école, apparaissant dans la partie de droite de la fenêtre.



Utilisation du serveur par l'enseignant (suite)

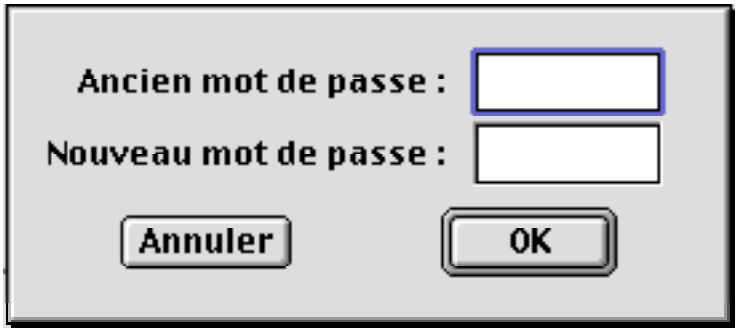
Vous aurez alors une fenêtre comme celle-ci.



Entrez votre nom et prénom ainsi que votre mot de passe, ensuite appuyer sur "**connecter**".

ATTENTION AUX MAJUSCULES ET MINUSCULES!
- - - > On doit toujours écrire en minuscules dans les deux cases.

Vous voyez le bouton "**Mot de passe**"? Si vous appuyez sur celui-ci vous trouverez la fenêtre suivante. Elle sert à changer votre mot de passe si vous le désirez. Il est préférable de le changer de temps en temps.

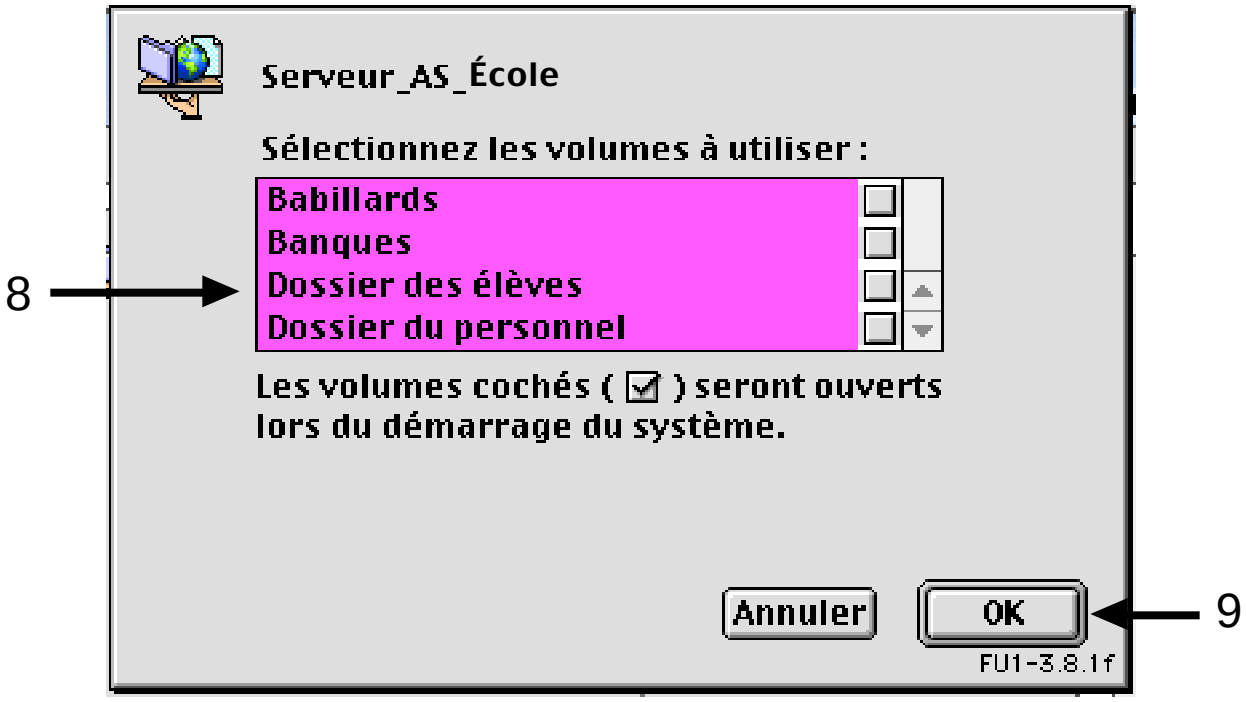


N.B: Pour des raisons techniques, ne placez pas d'accent ou d'espace dans votre mot de passe.

Utilisation du serveur par l'enseignant (suite)

8. Vous êtes maintenant à la dernière étape. Choisissez les volumes auxquels vous voulez accéder. Vous pouvez en sélectionner plus d'un à la fois, en tenant la touche "Majuscule" enfoncée lorsqu'on clique sur les noms des volumes désirés.

N.B: ATTENTION, NE PAS COCHER LES PETITS CARRÉS VIDES!

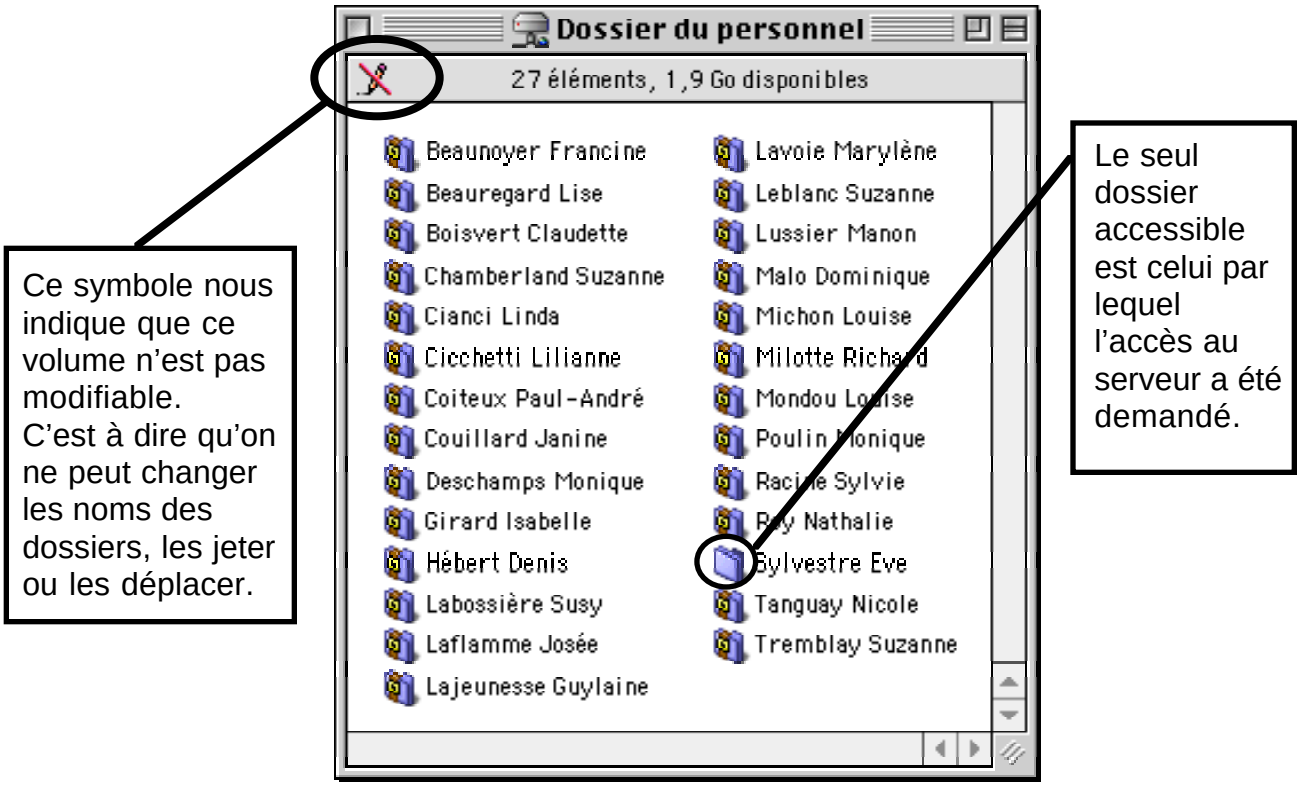


Vous pouvez maintenant fermer la fenêtre du Sélecteur.

Utilisation du serveur par l'enseignant (suite)

10. Sur le bureau, si vous ouvrez ce volume ...

La fenêtre suivante vous apparaît. Elle contient tous les dossiers du personnel de l'école. Vous remarquez que tous les dossiers ne sont pas accessibles (ceinturés et message d'impossibilité d'accès si on tente de les ouvrir), sauf celui de la personne qui a accédé au serveur.



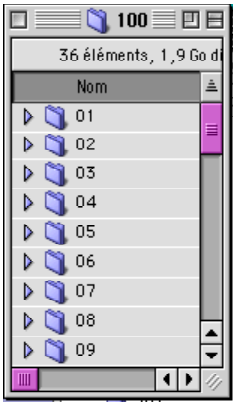
Utilisation du serveur par l'enseignant (suite)

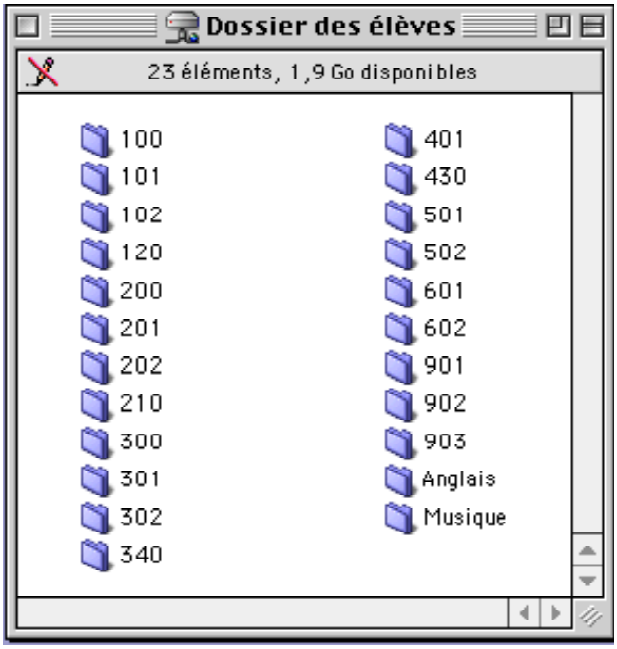
Pour ce qui est du volume

il est accessible aux membres du personnel.

Voici comment son contenu se répartit:

Chaque classe possède un dossier dans lequel on retrouve l'ensemble des dossiers des élèves numérotés de 01 à 30.

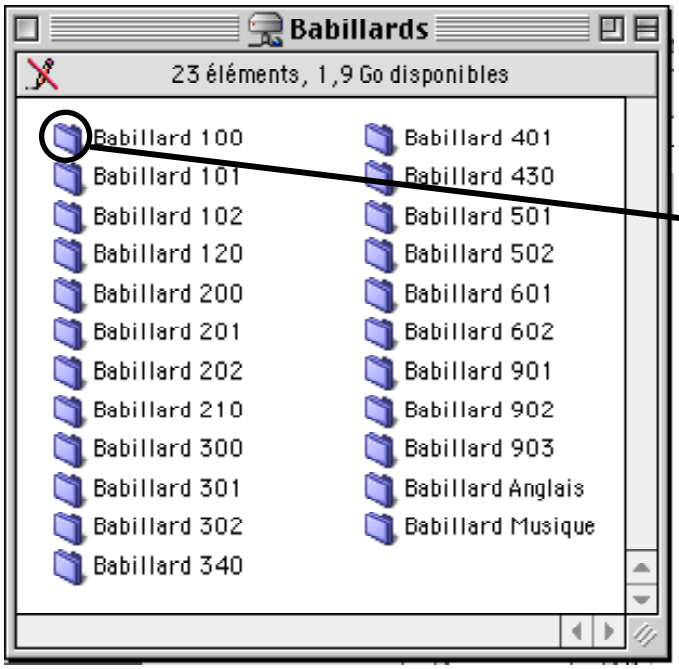




Utilisation du serveur par l'enseignant (suite)

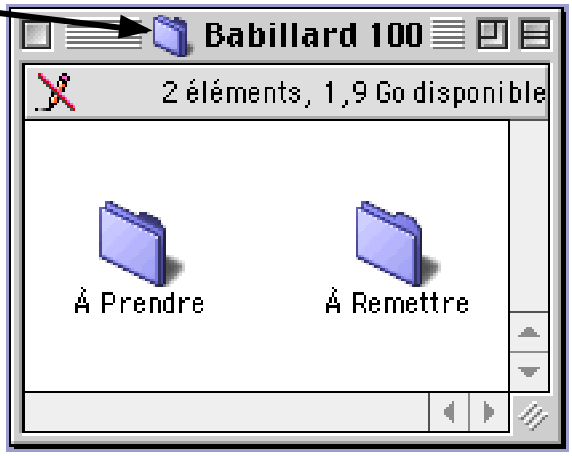
Le volume

se présente comme suit une fois ouvert par l'enseignant :



On y retrouve un dossier par classe.

Chaque dossier, une fois ouvert, contient les deux dossiers suivants:



À prendre : le dossier où l'enseignant dépose les documents qu'il veut voir transférés par ses élèves dans leur dossier personnel (pour une façon de faire, voir page S - 2).

À remettre : le dossier où les élèves déposent les documents que l'enseignant souhaite récupérer.

Utilisation du serveur par l'enseignant (suite)

Le volume

est disponible à tous (élèves et enseignants) et seul le ou les responsables (PILIER) peuvent y faire des modifications. Ce volume contient les dossiers suivants:

Pour tous : accessible aux élèves et au personnel.

Pour prof : accessible uniquement au personnel.

Utilisation du serveur par l'enseignant (suite)

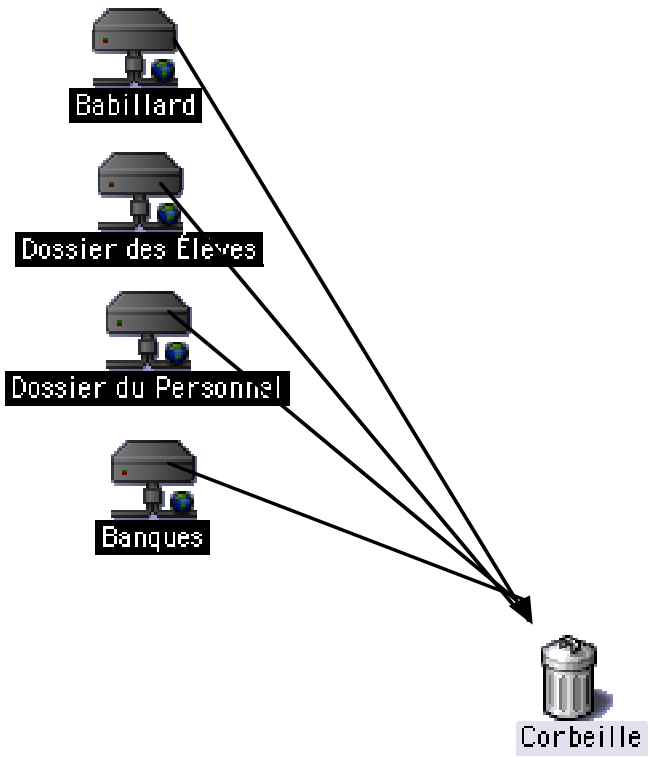
Pour se déconnecter du serveur

Cette étape est importante.

Lorsque le travail effectué sur des volumes ouverts à partir de votre code d'usager est terminé, il est recommandé de se déconnecter du serveur.

Si cette opération n'est pas effectuée, celui qui, par la suite, consultera le serveur à partir de ce poste de travail le fera avec tous les privilèges d'accès de l'usager qui ne s'est pas déconnecté.

Pour ce faire, on n'a qu'à glisser à la corbeille **"tous"** les volumes du serveur qui apparaissent sur le bureau.

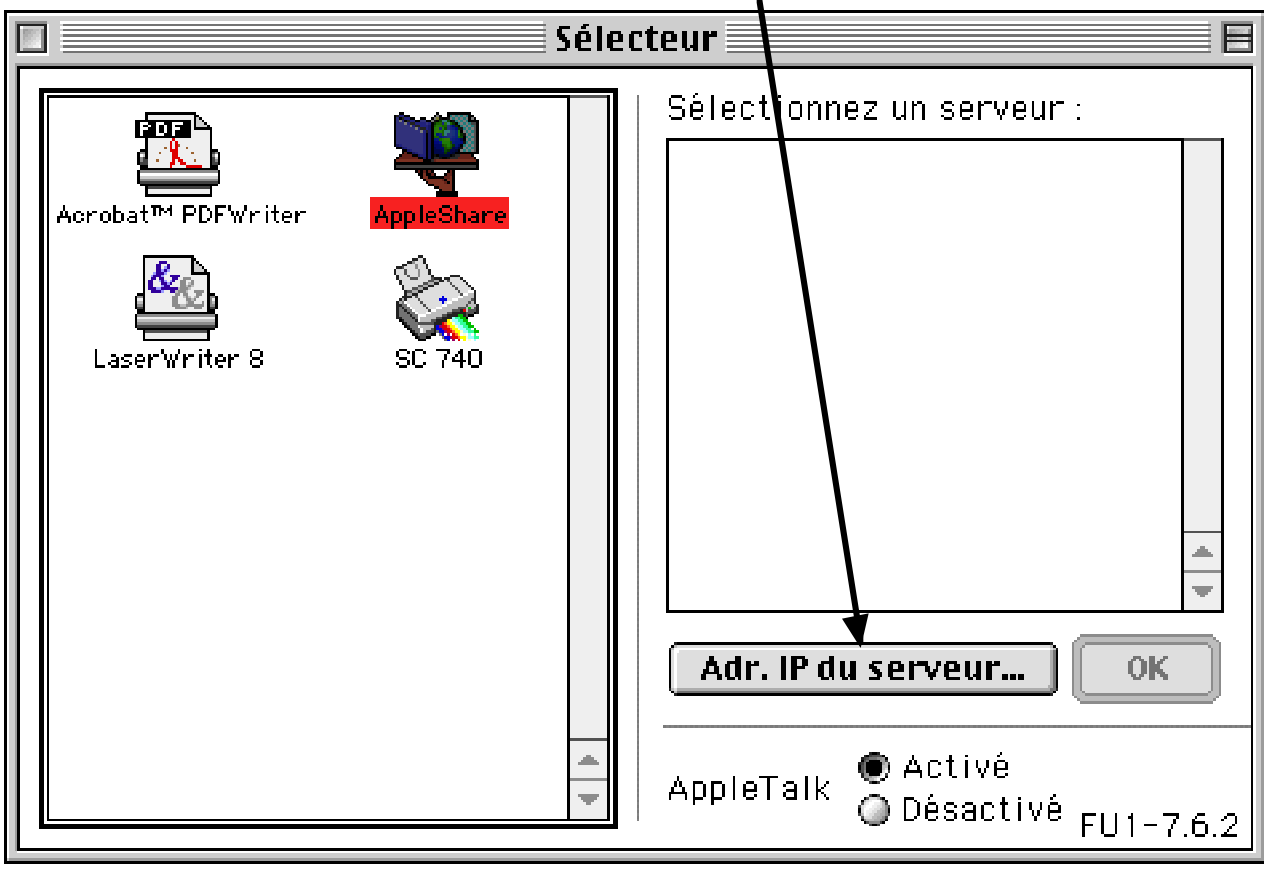


Utilisation du serveur par l'enseignant (suite)

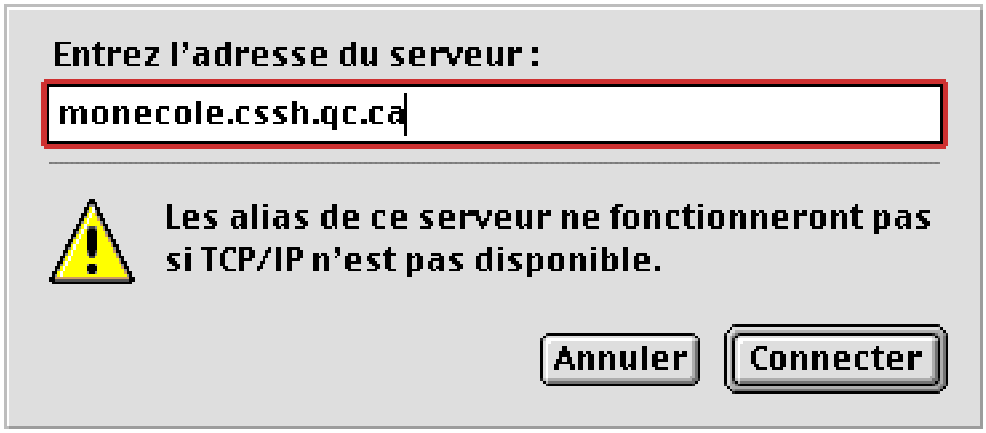
Par Internet

Si vous avez Internet à la maison, vous pourrez également poursuivre vos travaux de votre domicile.
Au moment de se connecter, il s'agit de cliquer Adr.IP du serveur.

Au moment de se connecter, il s'agit de cliquer Adr.IP du serveur.

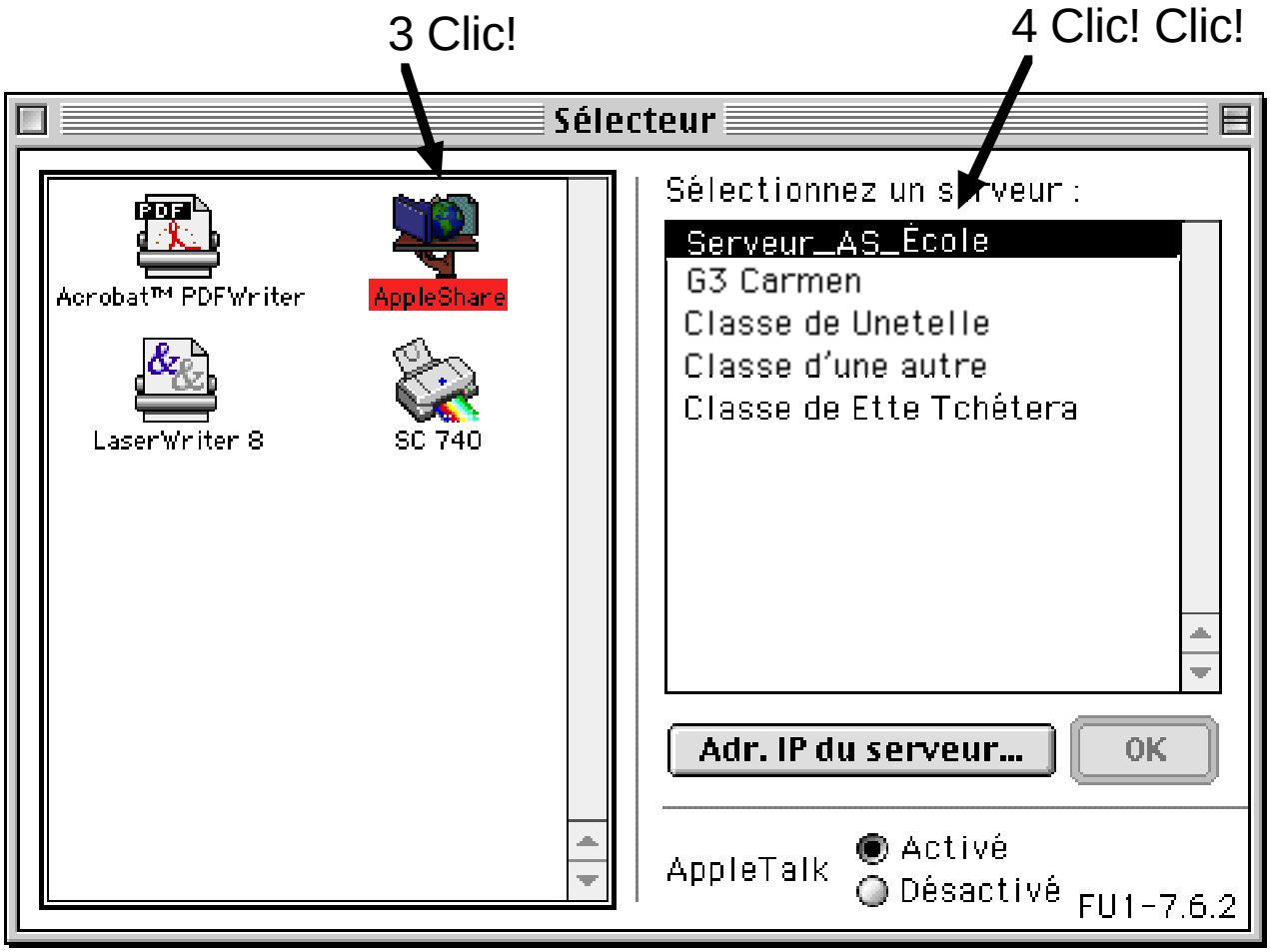


Cette fenêtre vous apparaîtra. Il suffit d'écrire l'adresse du serveur de l'école et de cliquer sur "Connecter".

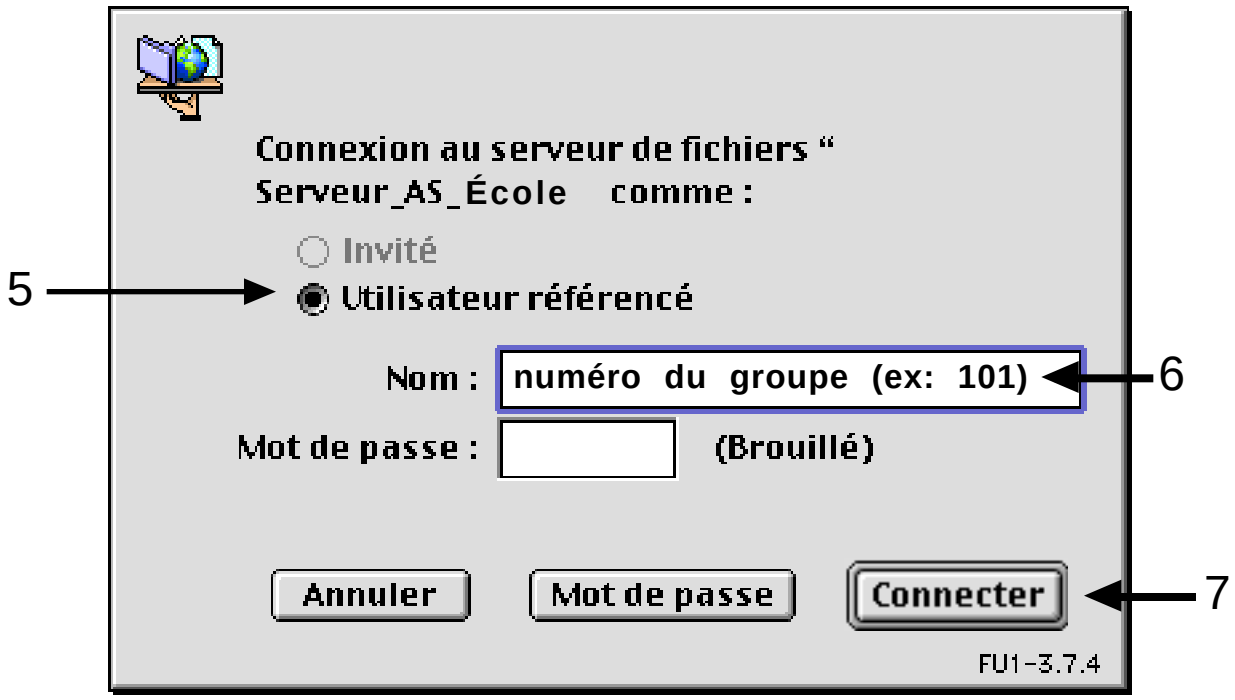

Entrez l'adresse du serveur :
monecole.cssh.qc.ca
Les alias de ce serveur ne fonctionneront pas si TCP/IP n'est pas disponible.
Annuler
Connecter

Utilisation du serveur par l'élève

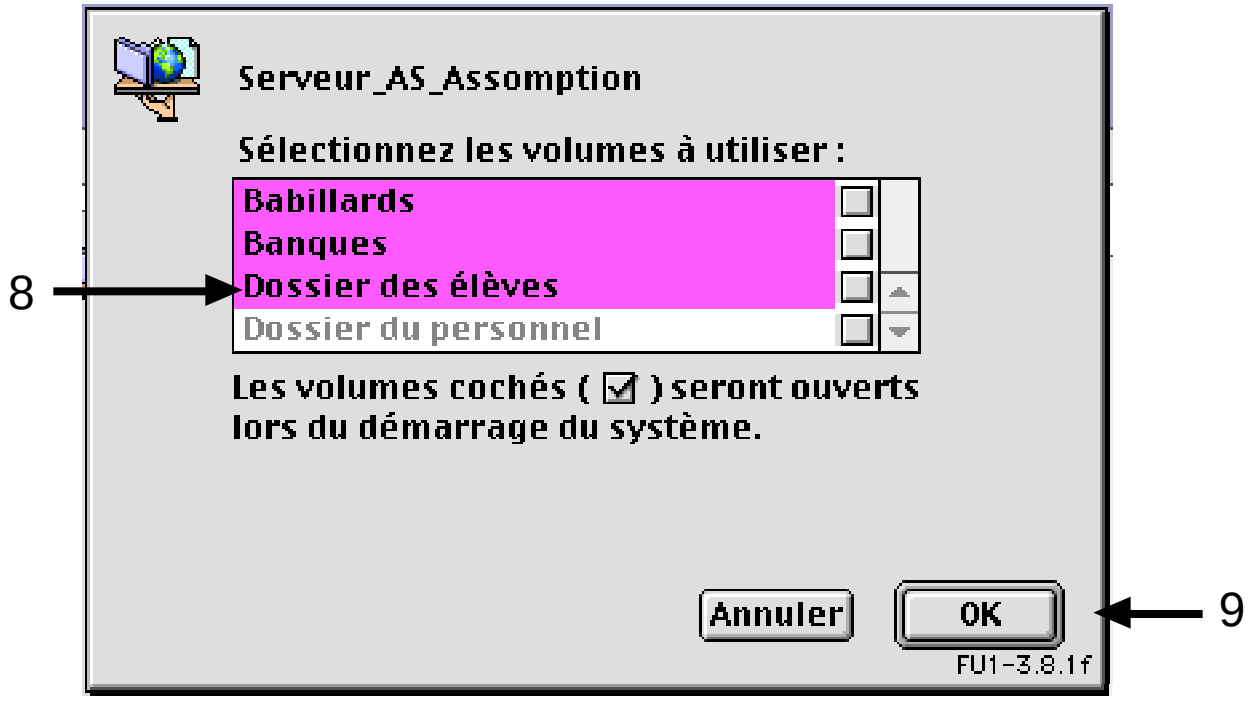
Pour accéder à ton dossier



Utilisation du serveur par l'élève (suite)



N.B: ATTENTION, NE PAS COCHER LES PETITS CARRÉS VIDES!

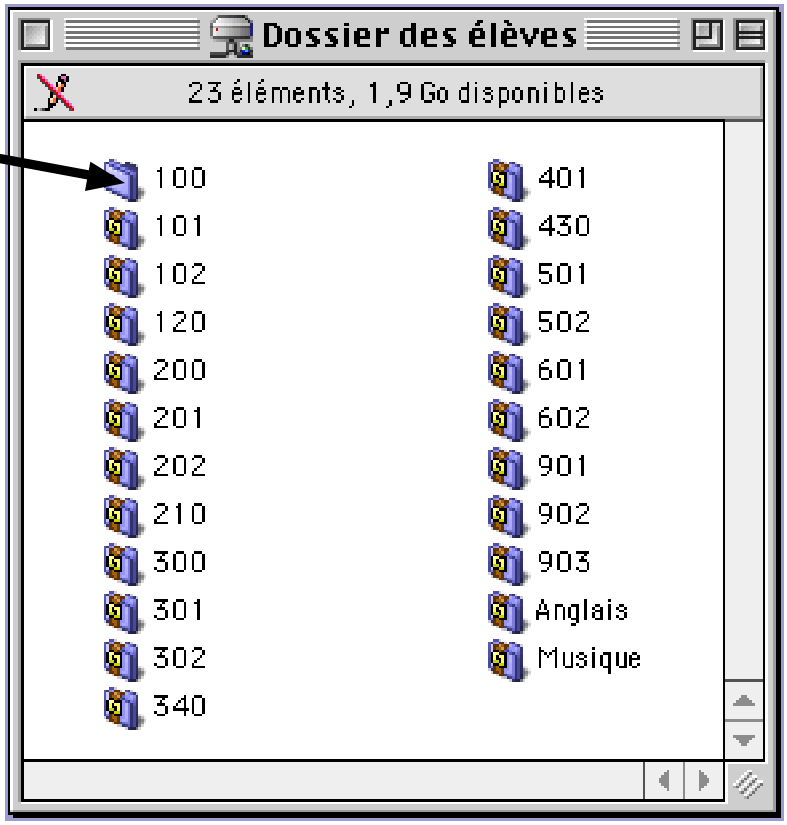


Utilisation du serveur par l'élève (suite)

10

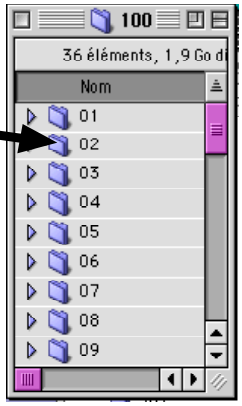
11

Ton groupe



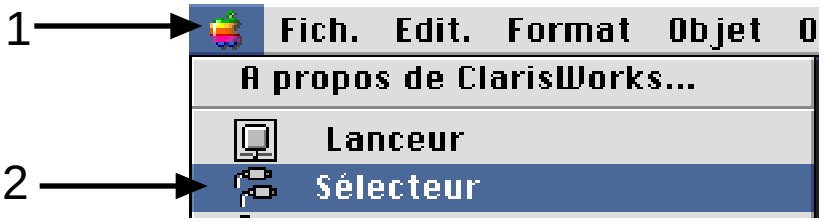
12

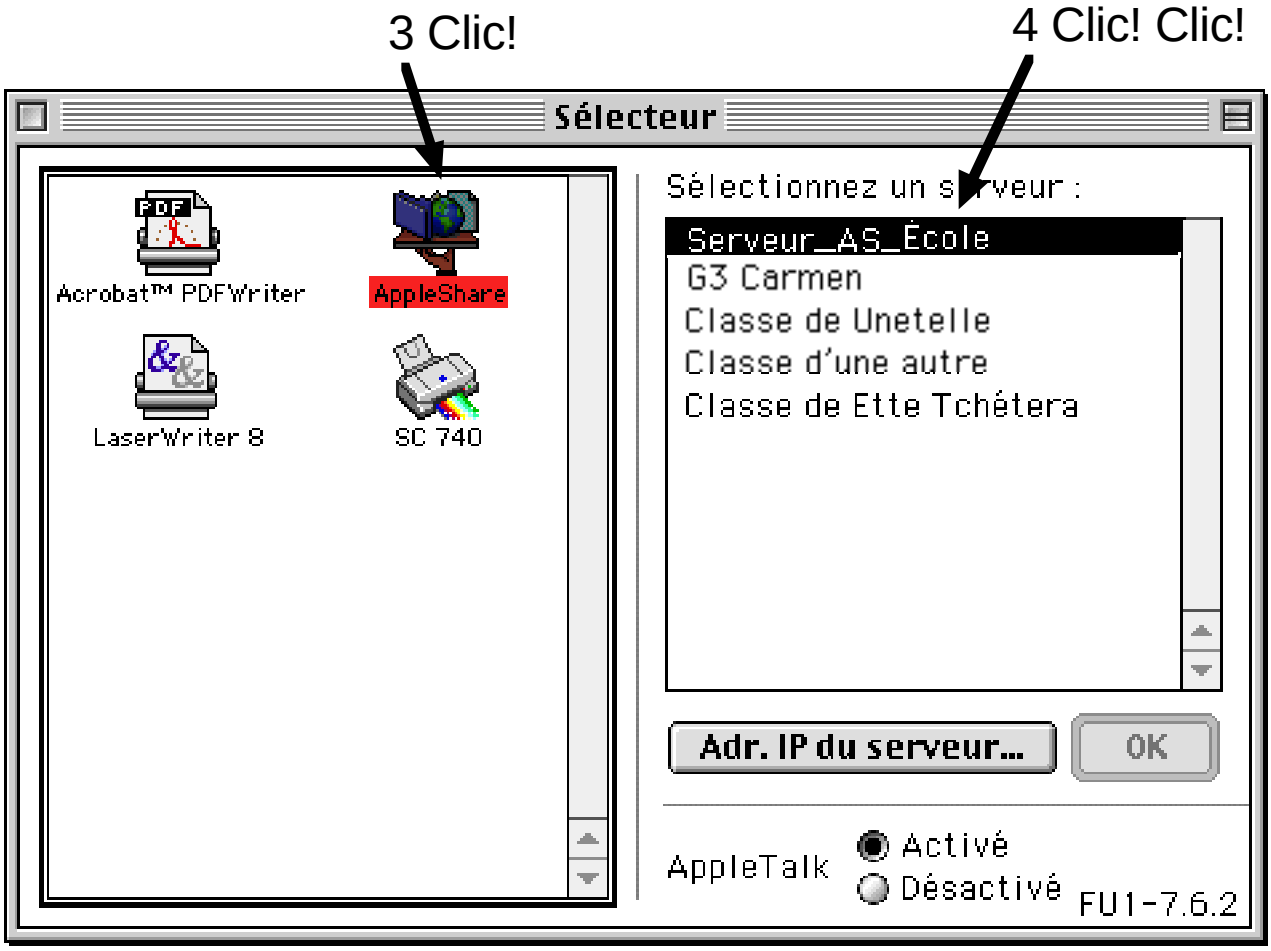
Ton dossier



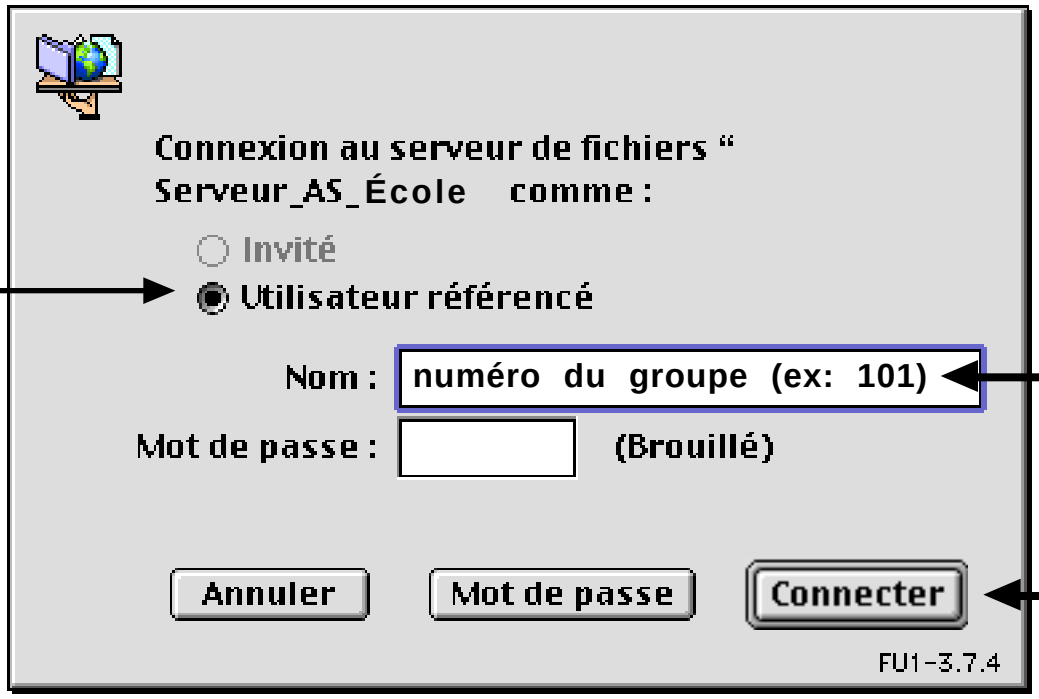
Utilisation du serveur par l'élève (suite)

Pour utiliser le babillard

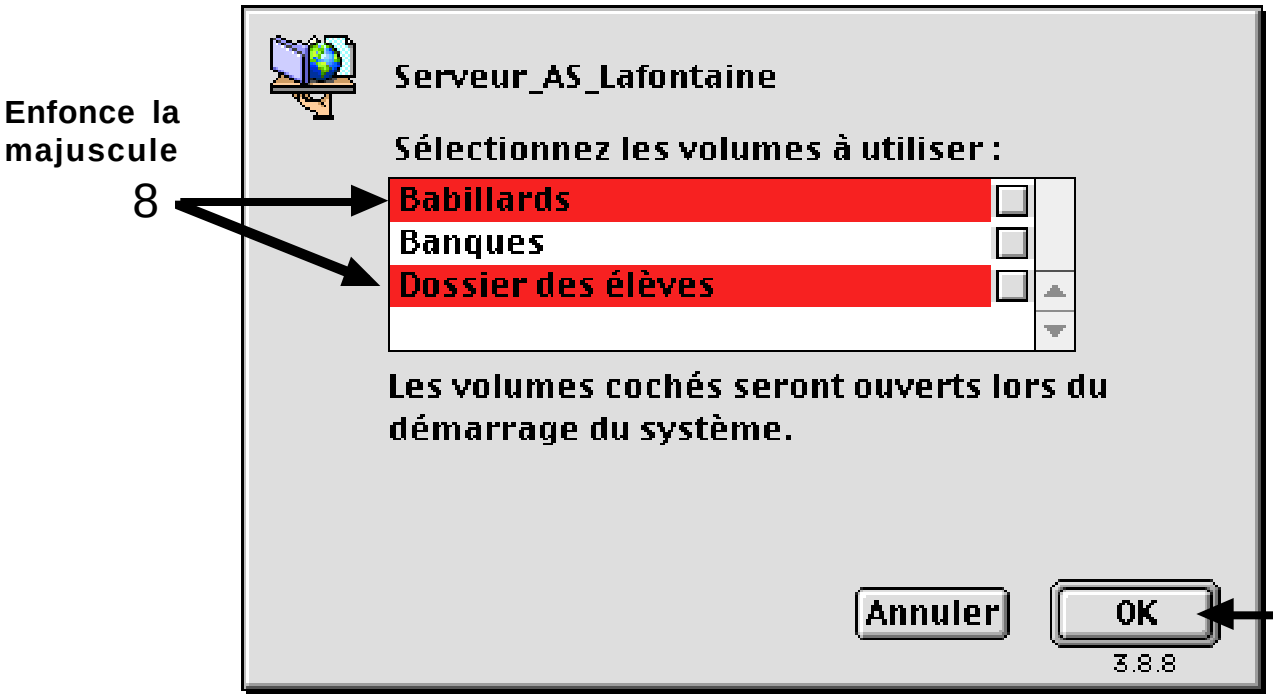




Utilisation du serveur par l'élève (suite)

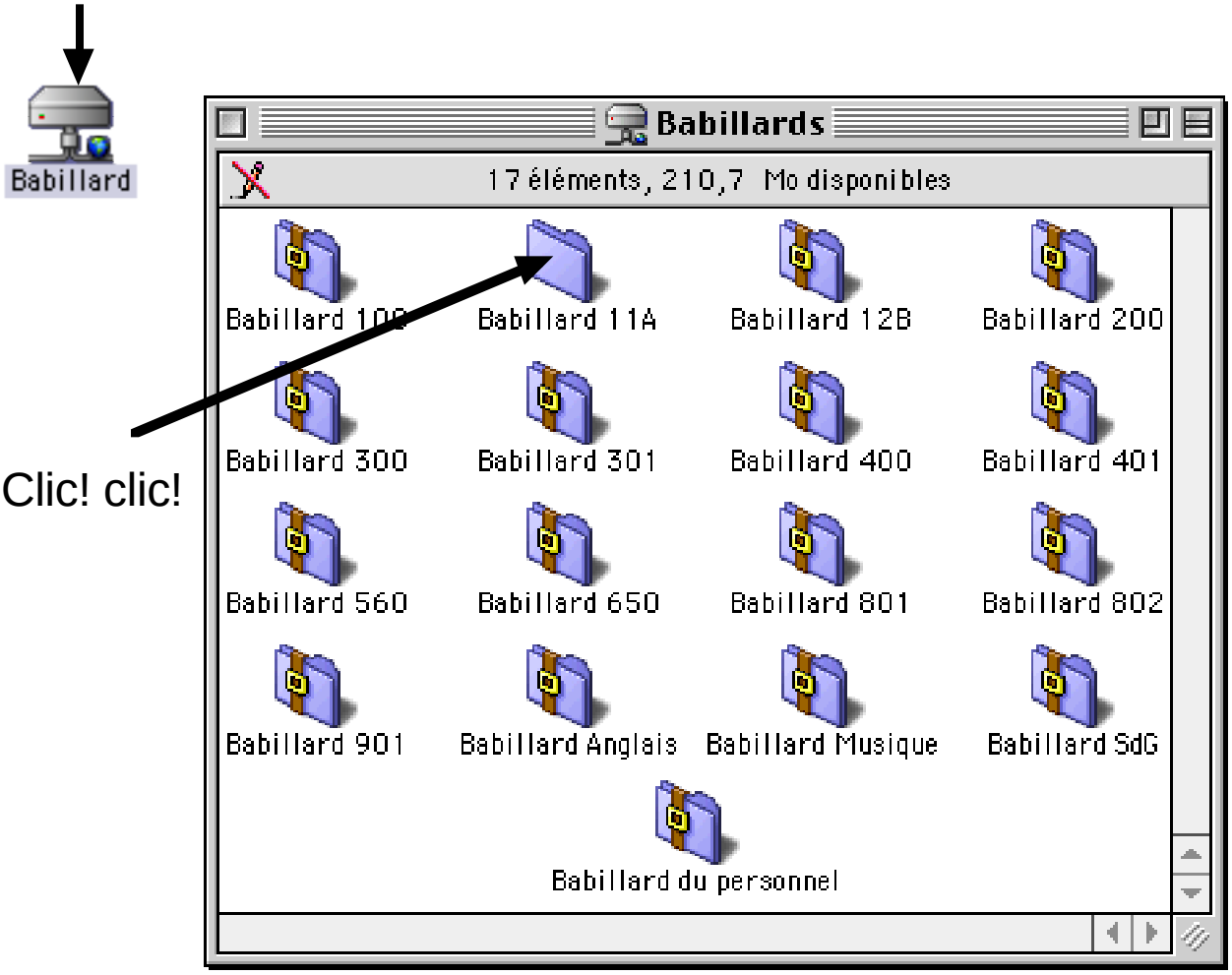


N.B: ATTENTION, NE PAS COCHER LES PETITS CARRÉS VIDES!



Utilisation du serveur par l'élève (suite)

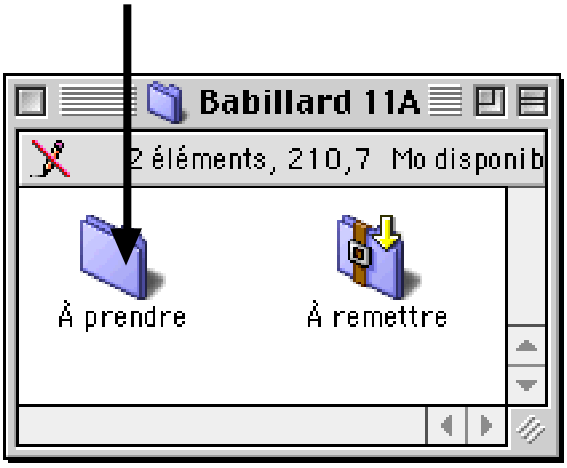
10 Clic! clic!



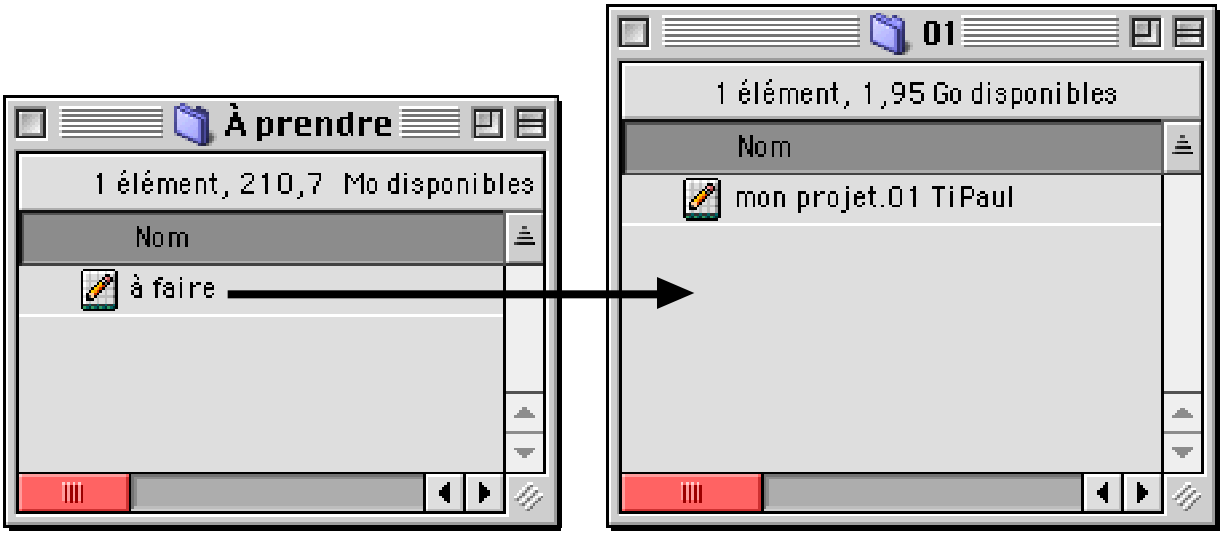
11 Clic! clic!

Utilisation du serveur par l'élève (suite)

12 Clic! clic!



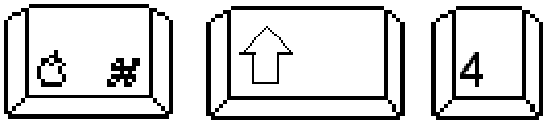
13 glisse le fichier dans ton dossier



Comment faire une saisie d'écran

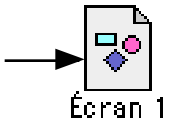
Un message d'alerte s'affiche à votre écran? Pourquoi ne pas en faire une saisie d'écran (photo) afin d'y faire référence ultérieurement ou de l'expédier à la personne qui pourra vous aider? Voici comment faire.

Saisie partielle de l'écran

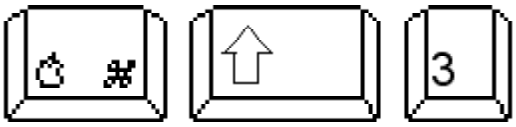


Donne un curseur en croix (+). Cliquez et glissez pour encadrer l'image voulue. Au moment où vous relâcherez, une saisie d'écran de ce que vous avez sélectionné se fera.

Un fichier de ce type *(Simple Text)* sera déposé sur votre disque dur.



Saisie de l'écran en entier



Fera une saisie de tout l'écran et déposera directement le fichier "**Écran 1**" sur votre disque dur.

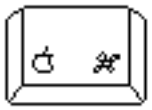
Petits trucs utiles

- Enfoncez la touche ***Contrôle*** en même temps que vous faites la saisie et, au lieu de déposer un fichier sur le disque dur, la saisie se copiera dans le ***presse-papiers***. Vous pourrez alors la coller directement dans une application ouverte.

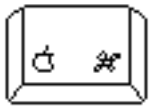
- Enfoncez préalablement la touche verrouillage majuscule afin d'effectuer une saisie de la ***fenêtre active***.

Raccourcis clavier en Macintosh

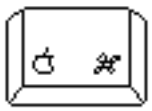
Tout sélectionner (***A***ll)



Copier



Dupliquer



Trouver (***F***ind)

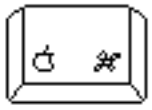
Nouveau

Ouvrir

Imprimer (***P***rint)

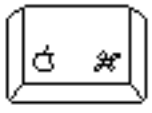
Quitter

Sauvegarder (enregistrer)



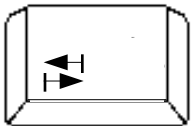
Coller

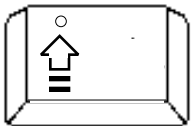
Fermer la fenêtre active (***W***indow)

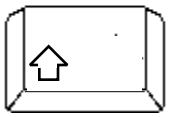


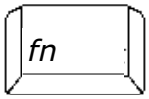
Annuler

Le nom des touches

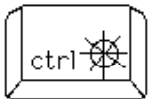

Tabulation


Verrouillage-majuscule

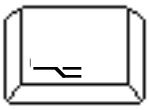

Majuscule



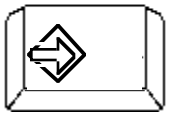
Fonction

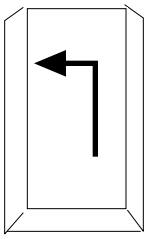


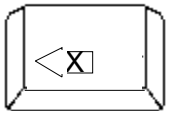
Contrôle


Option (alt)

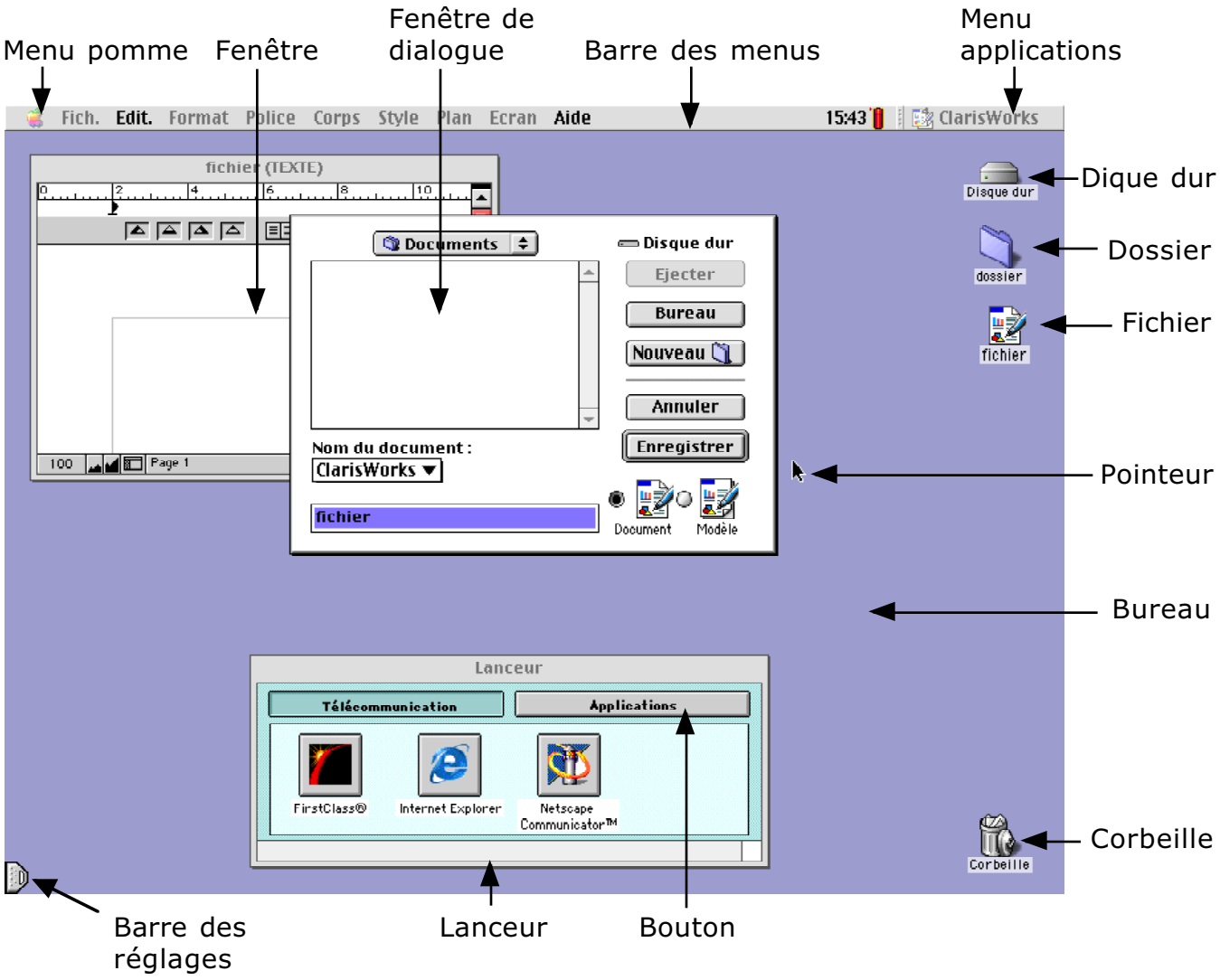
Commande

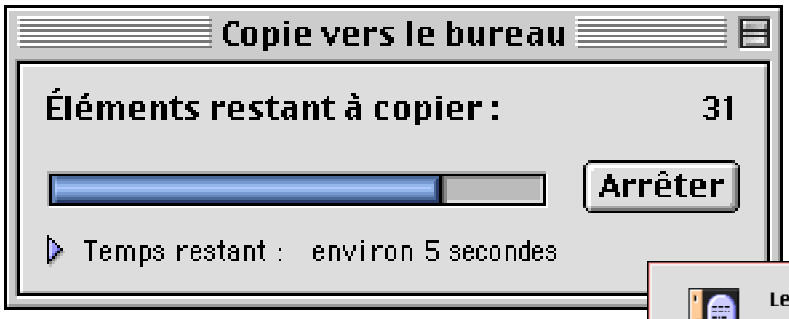

Entrée (enter)


Retour

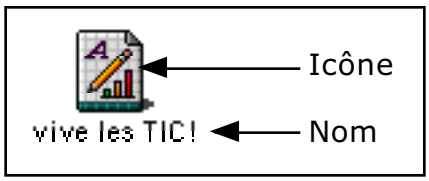

Retour arrière (delete)

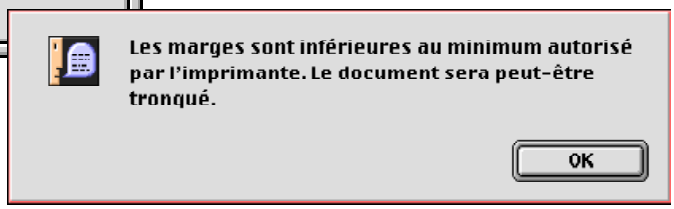
Lexique illustré





Barre de progression





Message d'alerte

dépannage TIC

Section in
Index

Pour utilisateurs de Macintosh dans les écoles

Fiches de dépannage TIC

Index

A

À prendre (serveur).....A-1.6 A-2.7 S-2
À remettre (serveur).....A-1.6 A-2.7
Accès à Internet.....R-1 R-2
Activer une application.....G - 5
Adresse du serveur.....A - 1.9
Adresse IP du serveur.....A - 1.9
Airport.....i-2 R-1 S-1
Alerte.....A-3 A-6
Alias.....G - 3
Annuler (raccourci).....A - 4
AppleShare.....R-1 A-1.1
Appletalk.....i-1 i-2 R-1 S-1
Application déjà ouverte.....G - 5
Application ne veut pas ouvrir.....G - 5
Applications ouvertes.....G - 4
Augmenter la mémoire.....G - 4

B

Babillard (serveur)..... A-1.6 A-2.4 A-2.6 S-2
Banques (serveur).....A - 1.7
Barre de progression.....A - 6
Barre des menus.....A - 6
Barre des réglages.....A - 6
Base Airport.....i-2 R-1 S-1
Bouton.....A - 6
Branchements.....R - 2
Bureau.....A - 6

C

Choisir une imprimante.....i - 1
Coller (raccourci).....A - 4
Commande (touche).....A - 5
Concentrateur.....i-3 R-2 S-1
Connexion au serveur (élève).....A - 2
Connexion au serveur (enseignant).....A - 1
Connexion sans fil.....i-2 R-1 R-2
Connexion au serveur par Internet.....A - 1.9
Contrôle (touche).....A - 5
Copier (raccourci).....A - 4
Corbeille.....A - 6

D

Déconnexion du serveur.....A - 1.8
DHCP.....R - 2
Différence entre quitter et fermer.....G - 5
Disque dur.....A - 6
Dossier.....A - 6
Dossier des élèves
(serveur).....A-1.5 A-2.1 A-2.2 A-2.3 S-2
Dossier du personnel (serveur).....A - 1.4
Dossier menu pomme.....G - 3
Dupliquer (raccourci).....A - 4

E

Écouteurs.....G - 2
Effacer des impressions.....i - 3
Ethernet.....i-2 R-1 R-2 S-1

F

Fenêtre.....A - 6
Fenêtre de dialogue.....A - 6
Fermer la fenêtre (raccourci).....A - 4
Fichier.....A - 6
Fil réseau.....i-2 i-3 R-1 S-1
Fonction (touche).....A - 5
Forcer à quitter.....G - 6
Forcer à redémarrer.....G - 6

G

Gel de l'ordinateur.....G - 6

H

Haut-parleurs.....G - 2
Hub (concentrateur).....i-3 R-2 S-1

I

Icône.....A - 6
Icônes blanches.....F - 1
Impression à effacer.....i - 3
Impression à suspendre.....i - 3
Impression en attente.....i - 2
Impression impossible.....i - 1
Impressions multiples.....i - 3
Imprimante sélectionnée.....i-1 1-2
Imprimer (raccourci).....A - 4
Internet.....R - 1

L

Lancer la file d'attente.....i - 2
Lanceur.....G-1 A-6
Lexique.....A - 6
Lire les informations.....G - 4

M

Majuscule (touche).....A - 5
Mémoire insuffisante.....G - 4
Mémoire saturée.....G - 4
Menu.....A - 6
Menu applications.....G-5 A-6
Menu pomme.....G-3 A-6
Message d'alerte.....A-3 A-6
Modèle.....S - 2
Modifier le mot de passe.....A - 1.2
Mot de passe (serveur)..A-1 A-2 A-2.2 A-2.5

N

Nom des touches.....A - 5
Nom du fichier.....A - 6
Nouveau (raccourci).....A - 4

O

Option (alt) (touche).....A - 5
Ouvrir (raccourci).....A - 4
Ouvrir avec.....F - 1
Ouvrir des fichiers Mac avec Windows.....F - 1
Ouvrir une application.....G - 5

P

Photo d'écran.....A - 3
Plusieurs impressions .....i - 3
Pointeur.....A - 6
Port Appletalk.....i-2 R-1 S-1
Portables.....i-2 R-1 S-1
Prise de son..... G - 2

Q

Quitter (raccourci).....A - 4
Quitter une application.....G - 5

R

Raccourci clavier pour quitter.....G - 5
Raccourcis clavier.....A - 4
Reconstruire le bureau..... F-1 G-6
Réseau visible.....R - 1
Retour (enter) (touche).....A - 5
Retour arrière (delete) (touche).....A - 5

S

Saisie d'écran..... A - 3
Sauvegarder (raccourci).....A - 4
Sélecteur.....i-1 A-1.1
Sélectionner l'imprimante.....i-1 1-2
Serveur..... R - 1
Service d'impression.....i - 2
Silence activé - désactivé..... G - 2
Son.....G - 2
Suffixes..... F - 1
Suspendre des impressions.....i - 3

T

Tableau de bord son..... G - 2
Tabulation (touche)..... A - 5
TCP/IP.....R - 2
Tilde ~..... G - 3
Touche commande.....A - 5
Touche contrôle.....A - 5
Touche fonction..... A - 5
Touche majuscule.....A - 5
Touche option (alt)..... A - 5
Touche retour (enter)..... A - 5
Touche retour arrière (delete).....A - 5
Touche tabulation.....A - 5
Touche verrouillage-majuscule..... A - 5
Tout sélectionner (raccourci)..... A - 4
Travailler dans une même application.....G - 5
Trouver (raccourci).....A - 4
Types de fichiers.....F - 1

V

Verrouillage-majuscule (touche).....A - 5
Volume.....G - 2